香港**申诉专员**
年报
2010

# “洞悉
# 真相”

# 理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

# 使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

# 職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

# 信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

# 衡量工作表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及／或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

# 目錄

大事紀要 1

緒言 5

章節

第一章 我們的角色及權責

權責 9

不受調查的行動 9

限制 10

職權範圍檢討 10

第二章 我們的調查程序

處理投訴 11

- 投訴方式
- 投訴人的代表
- 同類主題投訴
- 評審工作
- 初步查訊
- 調解
- 全面調查
- 覆檢個案

主動調查 13

- 選定主動調查項目
- 主動調查審研
- 主動調查的方法

落實本署的建議 13

保密規定及公布調查報告 13

調查工作的主旨 14

第三章 工作表現及調查結果

處理查詢及投訴 15

- 同類主題投訴
- 投訴方式
- 已處理的投訴

投訴的主要原因 17

最多人投訴的機構 18

查訊的結果 19

主動調查 19

建議 19

服務承諾 22

綜述 22

第四章 成效及困難

提高公共行政的質素 23

《公開資料守則》 23

處理行政體制上的問題 24

- 「各家自掃門前雪」心態
- 責任承擔
- 滲水問題和聯合辦事處
- 公眾安全

投訴人或部門的異議 25

- 重新評審個案
- 覆檢個案
- 固執己見的投訴人
- 不同語言的投訴

司法覆核 27

職權範圍檢討 27

綜述 27

第五章 內部行政
人手編制 29
職員培訓 30
平等機會 31
職員安全保障 32
文件檔案管理計劃 32
對本署的投訴 32

第六章 宣傳推廣及對外關係
發布資訊活動 33
與傳媒建立聯繫 33
資源中心 33
青少年教育 34
宣傳刊物 34
申訴專員嘉許獎 35
外展講座 35
與立法會議員會面 35
與其他機構聯繫 36
與內地的交流 36
服務對象意見調查 36
前瞻 36

附件
附件 1 《申訴專員條例》附表所列機構一覽 39
附件 2 對投訴不予跟進或不展開調查的情況 40
附件 3 履行服務承諾的統計數字 41
附件 4 專業顧問名單 42
附件 5 用語詞彙 43

附件 6 所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例 46
附件 7 組織圖 51
附件 8 申訴專員公署的訪客 52
附件 9 處理投訴流程圖 53
附件 10 主動調查報告摘要 54
附件 11 主動調查審研報告撮要 65
附件 12 經初步查訊後終結的個案撮要選錄 67
附件 13 經全面調查後終結的個案索引 75
附件 14 經全面調查後終結的個案撮要選錄 83
附件 15 關於《公開資料守則》的個案撮要選錄 112

## 統計圖表

表 1 個案數字 117
表 2 接到的查詢／投訴數目 118
表 3 跟進的投訴個案：最多人投訴的十個機構 118
表 4 查詢／投訴的分布情況 119
表 5 投訴個案的性質 122
表 6 已終結的投訴個案分類 122
表 7 經全面調查後終結的投訴個案結果 122
表 8 以提供協助／作出澄清的方式終結的投訴個案結果 123
表 9 終結投訴個案所需的時間
以全面調查及其他方式終結投訴個案所需的時間 126

財務報表 128
截至二零一零年三月三十一日止年度

# 大事纪要

## 1988

**7月20日**

立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

## 1993

**7月21日**

完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议



第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP

## 1989

**2月1日**

制定《行政事务申诉专员条例》

第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP履新

**3月1日**

行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职

**11月15日**

行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员

## 1994

**2月1日**

第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，JP履新

**6月24日**

修订《行政事务申诉专员条例》：

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查

**6月30日**

委任顾问，向本署提供专业意见

**7月1日**

「行政事务申诉专员」和「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」和「申诉专员公署」



第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，JP

## 1995

**3月1日**

扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

**10月23至25日及27日**

主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会

*第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议*




## 1996

**3月1日**

邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

**4月15至16日**

申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为该会的创办会员

**6月12至13日**

首次为公职人员举办「投诉处理」专题研讨会

**9月5日**

资源中心启用

**10月24日**

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

**12月27日**

「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

## 1997

**4月1日**

推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

**7月25日**

设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构




*第三任申诉专员戴婉莹女士，JP*

## 1998

**5月8日**

申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长

## 1999

**4月1日**

第三任申诉专员戴婉莹女士，JP履新

**7月22日**

扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员



*申诉专员嘉许奖颁奖典礼*

## 2000

**7月27日**

进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员

**11月2日**

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

## 2001

**3月28日**

推出电话投诉服务

**12月19日**

《2001年申诉专员(修订)条例》生效：

- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条件及条款
- 采纳有别于政府的制度和运作程序

## 2002

**9月6日**

迁到位于上环信德中心的永久办公地方

**10月16日**

申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长

*位于信德中心的永久办事处*






*调解训练课程*

## 2003

**11月**

为公职人员举办调解训练课程，向公营机构推广调解服务

## 2004

**4月1日**

戴婉莹女士，JP连任申诉专员，开始新的五年任期（2004至2009年）

**9月10日**

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长

**12月13日**

借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署人员自此全部由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任




*签署行政安排备忘录*



*第九届亚洲申诉专员协会会议*

## 2005

**10月24日**

行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排的一般准则和指引

**11月28日至12月1日**

主办第九届亚洲申诉专员协会会议



*国际申诉专员协会常务理事会会议*

## 2008

**11月5至8日**

主办国际申诉专员协会常务理事会会议

## 2009

**4月1日**

第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP履新

**6月11日**

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员




*第四任申诉专员黎年先生，GBS,JP*

# 绪言




这是本人发表的第一份申诉专员年报，也标志着香港的申诉专员制度跨入第二十一年。在这许多年来，本署一直致力提高公营机构的服务质素和行政水平。全赖市民的支持和政府部门的配合，我们取得相当可观的成果。

## 突破长久积习

邮政署的通函邮寄服务寄出大量没有注明姓名地址的邮件（当中大部分为广告宣传品），令很多收件人感到受「滋扰」。在本署提出建议后，邮政署将推出措施，让市民选择不收取这类邮件。

新界「小型屋宇」的违例建筑工程（僭建物）问题存在已久。本署早于二零零四年已完成了一项主动调查，并向政府当局提出多项建议，当中包括订立实际可行的计划，以便有效执法，同时研究可否以徵收罚款的办法，理顺那些略有违规但结构安全，因而可以容忍的现存僭建物。经过多年之后，政府当局终于在这个基础上拟定了大略的框架。

香港考试及评核局（「考评局」）一向拒绝为考生提供已批改考试答卷的复本。该局表示，已批改的考试答卷对考生并无用处，而处理考生这类申请却会令该局的工作量大增。经过冗长磋商后，本署终于令考评局明白，拒绝这类申请有违《个人资料（私隐）条例》，因为根据该条例，考生有权索取载有其个人资料的已批改答卷。自二零零九年起，考生可以索取已批改的考试答卷。

过往，小额钱债审裁处的登记处于审裁官作出裁定或命令后，一般需时约八天才向诉讼双方发出有关文件。然而，由于提出上诉或申请推翻裁定或命令的限期为七天，这对诉讼双方造成困难。二零零四年，本署处理了一宗相关投诉，并建议司法机构政务长加快有关程序。司法机构政务长其后成立了工作小组，研究如何解决问题，最后把发出裁定或命令文件的平均时间由八天缩减至不足五天。

上述几个例子，正好反映「有志者事竟成」这句古谚的智慧。关键在勇于突破固有思维模式。

## 促进行政改善

有些部门在本署进行调查期间，主动采取改善措施，这种进取精神令人鼓舞。由此可见我们的调查无形中成为了行政改革的催化剂。

本署就升降机安全的规管制度所进行的主动调查便是实例。在本署开始查讯后，机电工程署随即加强对注册承办商检查升降机工作的规管，并设定时限使职员催促承办商纠正违规情况。

同样，本署就政府当局推行《公开资料守则》的成效展开查讯后，政制及内地事务局立即就如何执行《守则》加强培训公务员，并且扩大宣传，让市民知道有权索取资料。

对于这些部门及决策局积极主动的态度，本人衷心赞赏。

## 尚待解决的难题

然而，有些问题若由个别执法部门处理，会相当吃力，需要跨部门合作才能解决。我们相信，这类问题可以在地方行政层面通过联合行动有效化解。显然，当局必须赋予各区区议会及民政事务处更大权力，增强其职能，以解决区内的问题，例如路旁放置货斗、违例停泊单车，以及街头展销活动等。这些问题确实令市民感到十分烦扰。

本人已促请政府当局及早认真地考虑上述问题。

有时候，部门往往由于短期合约人员频频流失和人手不足而备受市民批评。当中一个显著的例子，便是由屋宇署及食物环境卫生署所成立的联合办事处（「联办处」）。正因上述情况，联办处就渗水投诉所进行的调查长期延误和乏人跟进。

政府坚持以短期合约形式聘用职员，但未能解决人手流失问题，可谓「作茧自缚」。成立联办处的原意，是为市民提供便捷的「一站式」服务，结果反遭市民诸多责难，而两个有关的部门则长期被投诉。

## 市民的误解

市民向本署提出的投诉，会交由不同调查人员进行查讯及审研。有些投诉人会因为不满本署就其个案所作的结论，而指摘负责处理个案的职员。其实，所有调查结果及报告均经本人审核及决定，然后才回覆投诉人。因此，所有结论和建议都是本人的意见及本署的立场，并非个案主任的个人见解。

批评或投诉负责的个案主任，对事情并无帮助。假如投诉人能提出新论点或理据，我们乐意覆检先前的决定。

投诉人假如仍然不满，最终可向法院提出司法覆核。

## 职权范围检讨结果

本署自二零零六年开始在年报中谈及的职权范围检讨，政府当局最近已有定论。对于申诉专员在人事管理的事宜及政府有关土地交易的决定的权限，当局表明了立场。至于我们建议在《申诉专员条例》附表中增添八个公营机构，其中四个将纳入本署的职权范围。

我们预计个案数字将因此上升，也会留意这方面对本署人力资源的影响。无论如何，本人定会竭尽所能，努力达成使命，提升公共行政水平和促进公平公正。

黎年
申诉专员
二零一零年三月三十一日

第一章

# 我们的角色及权责

1.1　申诉专员公署是独立的法定机构，根据香港法例第397章《申诉专员条例》（「条例」）于一九八九年成立，现已迈进第二十一年。本署负责监察香港的公共行政，调查政府部门及公营机构的行为在行政方面可有不足之处，并建议补救和改善措施，藉此促进公平合理、开明问责，以及迅速回应市民诉求的良好公共行政。




**图表1.1** 本署的接待处

## 权责

1.2　申诉专员有权调查条例附表1第I部（参见**附件1**）所列的政府部门及公营机构涉嫌行政失当的投诉。此外，即使没有接到投诉，申诉专员亦可就某些行政体制上的失当行为和涉及公众利益的重大问题，展开主动调查。

1.3　广义而言，「行政失当」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼或不为他人着想等行为。详细定义载列于条例第2条。

1.4　除涉及违反《公开资料守则》[1]的个案外，香港警务处、廉政公署及条例附表1第II部（参见**附件1**）所列的另外两个机构，并不在本署可调查之列。

## 不受调查的行动

1.5　申诉专员的职权范围并非毫无限制。投诉假如涉及法律程序或提出检控的决定、合约及其他商业交易、人事管理事宜，以及批地条件的订立或修改等，则申诉专员无权调查。这些不受调查的行动，详列于**附件2**。

[1] 政府当局在一九九五年订立这套《守则》，订明政府当局除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量向市民提供政府管有的资料。《守则》适用于所有政府部门、廉政公署及香港金融管理局。

## 限制

1.6 条例亦有列明申诉专员不得进行调查的其他情况，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名；或者投诉并非由感到受屈的人士或适当的代表提出。有关这些限制的详情，请参阅**附件2**。

1.7 然而，在有些情况下，申诉专员可酌情决定是否展开或中止一项调查。例如，投诉人若能够提供合理解释，说明为何未能在知悉有关事情后两年内提出投诉，则专员可能酌情受理其个案。

## 职权范围检讨

1.8 在二零零七及零八年期间，本署曾就职权范围进行全面检讨，并向政府当局呈交多项建议。当局随后同意在来年把医疗辅助队、地产代理监管局、民众安全服务队及消费者委员会纳入条例附表1内。此外，当局亦澄清其立场，表明申诉专员的职权范围并不包括：

(a) 非香港居民就政府驻香港境外办事处（例如各经济贸易办事处）的行动所提出的投诉；

(b) 人事管理问题，包括任何与此有关的行政事宜；以及

(c) 任何关于订立或修改土地交易条件的决定，但有关该等决定的行政事宜（例如处理批地申请时的延误）则除外。

1.9 为预备配合扩大监察范围，本署已开始与将纳入申诉专员职权范围的机构密切联系，并举办了简介会，共同交流工作的意见。

# 第二章 我们的调查程序

## 处理投诉

### 投诉方式

2.1　市民投诉，一般可亲临本署提出，或以信件或填写本署的免付邮资投诉表格，然后透过邮寄或传真递交。投诉的事项若较为简单，而所涉机构不超过两个，市民亦可以电话提出。

2.2　本署亦接受以电子邮件提出的投诉。不过，由于法例规定本署人员必须严格保密，如有违反可被判罚款及监禁，故此除非投诉人有电子证书，能够提供电子签署证明身份，否则我们必须以邮寄方式回覆投诉人，以防资料外泄。

### 投诉人的代表

2.3　提出投诉的人士通常须为感到受屈者本人，除非他／她不能亲自行事（参见**第1.6段**）。

2.4　投诉若是代表法人团体提出，则投诉人须令申诉专员信纳已获该法人团体授权为代表（条例第10(1)(da)条）。申诉专员如认为理据充分，会准许由法律代表提出投诉。

### 同类主题投诉

2.5　本署不时会接到一些针对某项社会问题或时事课题的投诉，由多名投诉人大约同时提出，主要关乎某个或某些机构的同一行动或决定。本署把这类个案称为「同类主题投诉」（前称「串联投诉」），以别于其他内容或课题独立的投诉，藉此更准确地反映本署的工作量，以及统计不同机构被投诉的次数多寡。

### 评审工作

2.6　不论接到任何投诉，本署的评审组都会先行审研，以评定是否在申诉专员职权范围之内，以及有否表面证据，足以展开调查。必须具备的资料包括被投诉的机构和事项，涉及的人物和时间等详情，以及投诉人感到受屈的原因。

2.7　本署提供「当值主任服务」，由调查人员轮值负责接待新个案的投诉人，收取他们提交的资料，并简介本署处理投诉的程序和限制。

2.8　申诉专员若决定不跟进个案，本署会尽可能在15 个工作天内向投诉人解释理据（有关本署的服务承诺，请参阅**附件3**）。即使是由于投诉人匿名或无从识别其身份，经评审后决定不受理的投诉，本署亦不会完全置之不理，而会审研该些投诉是否反映行政体制上有任何普遍性问题或系统性流弊，值得本署考虑展开主动调查（参见**第2.20至2.21段**）。

2.9　有些投诉由于缺乏表面证据显示有行政失当，经评审后或会决定不受理。然而，若投诉人需要某些政府部门或公营机构的服务，本署会主动告知他们可从何处及如何获得服务，担当类似社会工作者或辅导人员的角色。

2.10　假如投诉人就「评审后决定不受理」的个案向本署提出上诉，评审组会进行「重新评审」，以审研是否有理由「重开」这些个案，再由专员决定应否受理及跟进。

2.11　评审后决定受理的投诉个案，会交由本署六个调查组的其中一组进行初步查讯、安排调解或展开全面调查。

### *初步查讯*

2.12 在决定是否需要就投诉展开全面调查之前，本署通常会进行初步查讯。初步查讯会按照**图表2.1**所述「机构内部投诉处理计划」（「现处计划」）或「提供协助／作出澄清」的方式进行。

**图表2.1**

| 初步查讯 | |
|---|---|
| **类别** | **方法** |
| 现处计划 | 在取得投诉人同意后，把较简单的个案转介所涉机构，由该机构进行调查及直接答覆投诉人，并将覆函副本送交本署参阅。申诉专员可指定有关机构在回覆时提供某些相关资料，并监察整个处理过程和审研机构所作的答覆。假如对答覆不满意，本署或会以提供协助／作出澄清的方式跟进，又或展开全面调查。 |
| 提供协助／作出澄清 | 本署会先搜集与投诉个案有关的重要事实。假如这些资料足以完全回应投诉事项，本署会把观察所得及查讯结果告知投诉人，并在有需要时建议所涉机构采取补救办法和改善措施。假如需要进一步查讯，本署可能会展开全面调查（参见**第2.15段**）。 |

### *调解*

2.13 申诉专员可尝试以调解方式处理投诉，但投诉人与所涉机构必须自愿参与。这种另类排解纠纷的方法，适用于不涉及行政失当或情况只是轻微的个案。投诉人与所涉机构的代表会面，以寻求双方都能接受的解决方案。本署会委派受过训练的调查员，担任中立的调停人。

2.14 假如调解未能解决问题，或投诉人要求重新处理其投诉，本署会另派调查员重新展开初步查讯或全面调查。此举旨在确保个案得到客观处理，不会受到调解会议上的意见和资料所影响。

### *全面调查*

2.15 若是个案复杂，涉及到原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、制度上出现流弊或程序上有缺失，申诉专员会指令展开全面调查。

2.16 调查的过程涉及广泛而深入的探讨，以查明事实的真相。除了审研文件资料之外，本署可以传召证人加以讯问，并与投诉人核对资料及进行实地视察。如有需要，本署亦会向不同界别的专业顾问徵询意见（参见**附件4**）。

2.17 我们会让受到批评、蒙受负面影响的机构或个别人员就本署初步观察所得提出意见。调查报告最终有定论之后，会送交投诉人参阅，并同时送交所涉机构的首长，以便落实本署的建议。

2.18 在调查报告中，本署会根据投诉人所指称的行政失当是否属实，将投诉评定为「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查时却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。在这种情况下，个案会被列为「投诉不成立，但机构另有失当之处」。不同类别调查结果的定义载于**用语词汇**（参见**附件5**）。

### *覆检个案*

2.19 投诉人有时会不满意我们的调查结果或结论，要求本署覆检其个案。这类个案会先由原本负责的调查员审研投诉人要求覆检的理据，然后把意见提交其调查组的总调查主任。后者会重新审视个案，并着眼于投诉人所提出的任何新证据或观点，然后把覆检的要求提交主管的助理申诉专员审阅，再经副申诉专员请示申诉专员，决定应否答允覆检的要求。

## 主动调查

2.20　根据条例，申诉专员有权在没有接到投诉的情况下，展开主动调查。这项权力使申诉专员能够从较宏观的角度审研问题，而不只局限于处理个别投诉。简言之，就是审研行政体制本身或普遍性的流弊。

### *选定主动调查项目*

2.21　专员决定展开主动调查，往往是因应当时社会上某些广受市民关注的事件，或因政府推行新政策或修订政策而出现了行政上的问题，又或者由于本署曾多次接到同类事项的投诉（包括那些「评审后决定不受理」的个案），显示行政体制上存在普遍性问题或制度上有行政失当（参见**第2.8段**）。

### *主动调查审研*

2.22　在正式展开主动调查之前，本署或会进行初步评审（称为「主动调查审研」）。我们会先研究相关的年报、网页、法例和传媒报道等各种已公开的资料，以及直接向有关机构索取资料。假如初步评审显示有需要进一步研究，我们会正式知会所涉机构的首长，展开主动调查。

2.23　主动调查审研若显示并无显著行政失当，或有关机构已积极改善，则本署不会展开主动调查，而会随即终结审研，并将结果送交所涉机构。如有需要，本署会提出改善建议。

### *主动调查的方法*

2.24　主动调查的程序与调查个别投诉的程序相若。不同之处在于，本署展开主动调查前一般会先行宣布，并且邀请有关界别、业内专家和市民大众提出意见，因为主动调查的项目往往对市民生活有广泛的影响。

2.25　在调查过程中，本署亦经常与所涉机构的高层人员开会，讨论我们初步的调查结果。这类交流会议可以澄清疑点，加深我们对事情的认识，增进彼此的了解，有助完善调查报告。

## 落实本署的建议

2.26　本署在调查投诉个案或主动调查报告中向所涉机构提出改善建议，目的是促使公共行政更加开明问责、具透明度和以客为本，同时提升工作程序和处事方式的成效。申诉专员甚或会在报告中评论某些不合时宜或引致不公的政策，虽然严格来说，政策事宜并不属于本署可调查的范围。

2.27　所涉机构首长有责任定期向申诉专员汇报落实本署建议的进度。本署会透过书信保持联系，跟进和监察有关进度。

2.28　与法庭的裁决不同，申诉专员的建议并不具约束力。然而，假如任何机构拒绝接纳建议，申诉专员可向香港特别行政区行政长官呈交报告。同样，若所涉机构未能充分采取行动或没有落实任何建议，申诉专员亦可向行政长官报告。根据条例规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府当局须于一个月内，或行政长官厘定的更长期间内，把报告的文本提交立法会省览。

## 保密规定及公布调查报告

2.29　法例规定，申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何于执行职务时所知悉的资料，否则可判罚款及监禁。保密条文旨在确保任何人士或机构可以毫无保留地向本署提供资料，无需担心因身份或有关资料被披露而遭报复。

2.30　因此，对于任何与个案无关的人士就个别投诉提出的查询，本署素来不作回应。不过，申诉专员可基于公众利益，在记者招待会上以不披露个案所涉人士身份的方式，公布调查报告，又或同样以不公开姓名等个人资料的方式，回覆传媒对本署调查工作的查询。

2.31　主动调查报告均会在记者招待会上公布。这些调查报告的文本，亦会存放在本署的资源中心及上载于本署的网页，供市民参阅（参见**第六章**）。

## 调查工作的主旨

2.32　本署的调查工作，旨在查明事实真相，以及致力提高公共行政的水平。任意责难或诬蔑他人，俱绝非本署进行调查的用意。我们在进行查讯时必定无私无畏、不偏不倚，并且公平公正地就个案作出合理的结论。

第三章 工作表现及调查结果

## 处理查询及投诉

3.1 在本年度，本署接到共13,789宗查询及4,803宗投诉。过去五年本署接到的查询及投诉数目详列于**图表3.1**。

图表3.1

**接到的查询及投诉数目**

| 年度 | 查询 | 投诉 | |
|---|---|---|---|
| | | 直接向本署提出的投诉* | 包括副本送本署的投诉 |
| 2005/06 | 14,633 | 3,828 | 4,266 |
| 2006/07 | 15,626 | 5,606 | 6,114 |
| 2007/08 | 12,169 | 4,987 | 5,419 |
| 2008/09 | 14,005 | 5,386 | 5,945 |
| 2009/10 | 13,789 | 4,803 | 5,329 |

* 不包括「副本送本署的投诉」(参见附件5用语词汇)，这类投诉在2006/07年度以前，称为「有可能成为正式投诉的个案」。

3.2 除了在年度内接到的投诉外，尚有970宗由上年度转入的个案及96宗「重新查讯」[1]的个案，故本年度需要处理的投诉共5,869宗。过去五年本署的个案数字详载于**表1**。

[1] 包括在过往因无法跟进而终结（例如无法联络投诉人），但其后在本年度成为可以跟进（投诉人重新联络本署）而重新展开查讯的个案，以及曾以初步查讯方式终结但其后本署同意覆检并展开全面调查的个案。

### *同类主题投诉*

3.3 近年来，本署不时接到集体的投诉，内容都是一些备受大众关注或影响部分市民的社会问题或热门话题。本年度，这趋势持续，并导致共393宗同类主题投诉（上年度则有853宗）。于上年度引致约650宗投诉的「迷你债券」事件，于本年度仍是引发同类主题投诉的主要原因，导致267宗投诉。其他回响较小的事件包括一名被控严重行为不当的外籍家庭佣工被法庭裁定无罪获释，以及房屋署在某公屋区域推出区域调迁计划。部分外籍家庭佣工的雇主对政府处理有关问题的政策感到不满，引发25宗投诉；至于区域调迁计划，亦令事涉公屋区域的部分租户认为计划不公平而向本署提出投诉，为数近20宗。

3.4 本人在上年度的年报中曾指出，同类主题投诉少不免令本署接到的投诉数字上升，因此影响本署的统计结果的分布模式。从上年度起，我们会适当地显示同类主题投诉的数目，以更准确反映本署的个案数字（参见**表1**）。

### *投诉方式*

3.5 同类主题投诉亦影响我们对投诉方式的统计。虽然电子邮件仍是最多人采用的方式，但**图表3.2**显示，以本署印备的预付邮资投诉表格提出的投诉，在实际数目及比例上均大幅减少，由上年度的1,300宗（24.1%）下降至本年度的863宗（18.0%）。这是由于上年度大部分同类主题投诉均以投诉表格提出。今年，这类投诉大幅减少，而且大部分是以电子邮件提出的。

**图表3.2**

| 投诉方式 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **方式** | **2005/06** | **2006/07** | **2007/08** | **2008/09** | **2009/10** |
| 亲临本署 | 231 | 412 | 251 | 370 | 413 |
| 书面 — | | | | | |
| 投诉表格 | 613 | 586 | 486 | 1,300 | 863 |
| 信件（邮寄） | 1,303 | 1,002 | 1,829 | 936 | 870 |
| 传真 | 863 | 836 | 753 | 890 | 764 |
| 电子邮件 | 902 | 2,461 | 1,380 | 1,515 | 1,362 |
| 电话 | 354 | 309 | 288 | 375 | 531 |
| **总计** | **4,266** | **5,606** | **4,987** | **5,386** | **4,803** |

注：自2006/07年度起，数字不包括「副本送本署的投诉」。

3.6　另一方面，亲临本署投诉的市民在近三年有所增加：二零零七／零八年度为251宗（5.0%），上年度为370宗（6.9%），而本年度则有413宗（8.6%）。同样，电话投诉在三年间亦有增加，分别为288宗（5.8%）、375宗（7.0%）及531宗（11.0%）。这两种投诉方式均需要本署人员直接与投诉人接触。

## *已处理的投诉*

3.7　在本年度，本署接到共4,803宗投诉，数字回复到二零零七／零八年度的水平，而比上年度的5,386宗减少了583宗（11%），主要原因在于同类主题投诉减少了460宗（参见上文**第3.3段**）。

3.8　在本年度须处理的5,869宗投诉中（参见上文**第3.2段**），我们完成了4,775宗。

3.9　大部分个案均以「提供协助／作出澄清」的方式处理。在本年度，本署以这种方式跟进并终结共1,850宗个案（占整体的83.5%）。一般而言，对于「提供协助／作出澄清」的个案，本署会书面要求被投诉机构提供资料及意见，然后才决定终结。至于较简单直接的个案，本署会口头要求事涉机构澄清，又或是根据档案内的资料或市民都能取得的资料来处理。然而，在本年度，我们更着重要求被投诉机构直接提供与投诉个案相关的资料。

**图表3.3**

| 2009/10年度终结的投诉* | | |
|---|---|---|
| | **终结的个案数目** | **百分比** |
| 跟进的个案 | 2,215 | 46.4% |
| 评审后决定不受理的个案# | 1,114 | 23.3% |
| 不予跟进的个案@ | 1,446 | 30.3% |
| **总计** | **4,775** | **100%** |

* 个案分类数字详列于表1。
\# 基于法例或职权范围所限而不予调查的个案（参见第一章）。
@ 基于第3.11段所述理由而不予跟进的个案。

3.10　假如不个别计算上年度的187宗同类主题投诉（因为同类主题投诉的内容及拟备的报告大同小异），则本年度以全面调查方式终结的126宗个案，实际上较过去数年多逾一倍。我们亦曾尝试以调解方式处理四宗个案，其中三宗获成功解决。

3.11　不予跟进的个案，是指投诉人方面主动*撤回*，或本署经初步查讯后*中止调查*。另外，有些个案是本署基于下述理由认为无须进一步查讯而不予继续处理的：

- 未能确立有表面证据显示行政失当的情况；
- 投诉人只是发表意见或寻求协助；
- 投诉人拒绝披露其个人资料，而本署则必须获得其同意才可展开查讯；
- 所涉机构已就事件采取行动；或
- 另有机构负责处理有关事宜。

## 投诉的主要原因

3.12 正如**图表3.5(a)**所示，在本年度，投诉人感到不满而提出投诉的原因跟去年相似，其中五大原因如下：

- 出错、决定或意见错误；
- 不按程序办事、延误；
- 厚此薄彼、处事不公、选择性执法；

**图表3.4**

**跟进并终结的投诉数目**

| | 2005/06 | 2006/07 | 2007/08 | 2008/09 | 2009/10 |
|---|---|---|---|---|---|
| 初步查讯 | 1,758 | 1,643 | 1,938 | 2,437 [224] | 2,086 [302] |
| *现处计划* | 185 | 143 | 81 | 148 | 236 |
| *提供协助／作出澄清* | 1,573 | 1,500 | 1,857 | 2,289 [224] | 1,850 [302] |
| 全面调查 | 55 | 71 | 38 | 247 [187] | 126 |
| 调解 | 12 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| **总计** | **1,825** | **1,716** | **1,977** | **2,684 [411]** | **2,215 [302]** |

[ ] 包括在总数内的同类主题投诉数目（2008/09年度前没有这项数字）。

**图表3.5**

**(a) 过去五年市民感到不满而提出投诉的原因**

| 投诉指称／行政失当事项的性质 | 在所有已终结的个案中所占百分比* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2005/06 | 2006/07 | 2007/08 | 2008/09 | 2009/10 |
| 出错、决定或意见错误 | 23.8% | 46.5% | 24.3% | 29.4% | 38.4% |
| 不按程序办事、延误 | 14.7% | 11.0% | 13.3% | 14.3% | 18.6% |
| 厚此薄彼、处事不公、选择性执法 | 7.3% | 7.4% | 25.4% | 14.1% | 7.2% |
| 疏忽、有遗漏缺失的情况 | 11.1% | 8.0% | 8.3% | 7.6% | 7.2% |
| 监管不力 | 10.0% | 6.5% | 6.7% | 16.2% | 7.0% |
| 程序不妥 | 4.8% | 5.7% | 5.4% | 4.2% | 5.2% |
| 没有回应投诉 | 6.4% | 5.0% | 5.3% | 5.1% | 5.1% |
| 职员态度欠佳 | 5.8% | 4.7% | 5.2% | 3.7% | 5.0% |
| 滥用职权 | 4.0% | 3.2% | 4.4% | 2.9% | 2.2% |
| 其他 | 12.1% | 2.0% | 1.7% | 2.5% | 4.1% |

* 在2005/06、2006/07、2007/08、2008/09及2009/10年度，已终结的个案总数分别为4,309宗、5,340宗、4,644宗、5,701宗和4,775宗，当中包括本署跟进处理、评审后决定不受理及不予跟进的投诉（参见表1）。自2006/07年度起，有关数字不包括「副本送本署的投诉」。

- 疏忽、有遗漏缺失的情况；以及
- 监管不力。

「监管不力」是上年度导致投诉的第二大原因，但随着涉及「迷你债券」的同类主题投诉减少，这个原因于本年度降至第五位。

3.13 根据本署在全面调查后确定投诉成立或部分成立的个案资料统计，行政失当的三大类别是：

- 不按程序办事、延误；
- 出错、决定或意见错误；以及
- 办事疏忽、有缺失遗漏的情况。

上述各项跟引起投诉的主要原因基本相同，不过，「不按程序办事、延误」取代了「出错、决定或意见错误」，成为行政失当的指称成立的主因。详情载于**图表3.5(b)**。

## 最多人投诉的机构

3.14 **表4**载列本署调查范围内的机构，以及本年度接到有关这些机构的查询及投诉，而有关数字已包括本署接到的所有个案（不论有否跟进调查）。然而，我们只会计算有表面证据而决定调查的投诉数目，并扣除评审后决定不受理或不予跟进的投诉个案，以决定最多人投诉的机构。基于上述准则，本署编订了本年度「最多人投诉的十个机构」（参见**表3**）。

3.15 食物环境卫生署及屋宇署（成立联合办事处以处理渗水投诉的两个部门）分别名列本年度最多人投诉的第一及第三位，而房屋署则居中名列第二位。由于本署接到并跟进调查了大量有关「迷你债券」的同类主题投诉（参见**第3.3段**），香港金融管理局及证券及期货事务监察委员会在本年度上榜，分别名列第四及第五位。

**图表3.5**

**(b) 过去五年确定行政失当事项成立的类别**

| 投诉指称／确定行政失当事项成立的性质 | 在所有已终结的个案中所占百分比* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2005/06 | 2006/07 | 2007/08 | 2008/09 | 2009/10 |
| 不按程序办事、延误 | 30.6% | 31.7% | 16.1% | 4.2% | 26.5% |
| 出错、决定或意见错误 | 13.9% | 12.2% | 29.1% | 14.5% | 24.4% |
| 疏忽、有遗漏缺失的情况 | 11.1% | 9.8% | 6.45% | 3.3% | 12.7% |
| 厚此薄彼、处事不公、选择性执法 | 2.8% | 2.4% | 12.9% | 69.7% | 6.4% |
| 监管不力 | 19.4% | 14.6% | 6.45% | 1.3% | 6.4% |
| 没有回应投诉 | 11.1% | 17.1% | 16.1% | 0.8% | 6.4% |
| 程序不妥 | 5.6% | 9.8% | 6.45% | 2.9% | 4.3% |
| 职员态度欠佳 | 2.8% | 0% | 6.45% | 0.4% | 4.3% |
| 滥用职权 | 2.8% | 0% | 0% | 0.4% | 4.3% |
| 其他 | 0% | 2.4% | 0% | 2.5% | 4.3% |

* 本署在2005/06、2006/07、2007/08、2008/09及2009/10年度全面调查的个案中，最终查明属「成立」，或「部分成立」的指称，分别有36、41、31、241及94项。

图表3.6

| 经全面调查后终结的投诉个案结果 | | |
|---|---|---|
| 结果 | 投诉数目 | 百分比 |
| 成立 | 32 | 25.4% |
| 部分成立 | 38 | 30.1% |
| 投诉不成立，但机构另有失当之处 | 5 | 4.0% |
| 不成立 | 51 | 40.5% |
| **总计** | **126** | **100%** |

图表3.7

| 以提供协助／作出澄清的方式终结的个案结果 | | |
|---|---|---|
| 结果 | 投诉数目 | 百分比 |
| 有需要采取补救措施 | 410 | 22.2% |
| 没有证据显示行政失当 | 1,396 | 75.4% |
| 未有定论 | 44 | 2.4% |
| **总计** | **1,850** | **100%** |

3.16 馀下的五个机构仍在排行榜上，但次序略有变动。至于入境事务处及民政事务总署，则已不再名列本年度的榜上。

## 查讯的结果

3.17 本署经全面调查后终结了126宗投诉，其中有75宗（占59.5%）是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有失当之处」[2]，而去年则占65%（不包括同类主题投诉）。经全面调查后终结的投诉数字摘录于**图表3.6**。

3.18 以初步查讯方式终结的个案，不会按结果分类。然而，在某些个案中，被投诉机构若曾采取补救措施，又或本署曾提出改善建议，则显示投诉有一些实质内容。正如**图表3.7**所示，在1,850宗以「提供协助／作出澄清」方式终结的个案中，有410宗（占22.2%）是所涉机构曾采取补救措施，或是本署曾建议其采取补救措施，而之前两年则分别有357宗（占15.6%）和640宗（占34.5%）[3]。有关详情载于**表8**。

## 主动调查

3.19 在两个主动调查组的努力下，本署去年完成了更多的主动调查：七项主动调查及八项主动调查审研工作（亦称「小型主动调查」）。截至本年度末为止，另有六项主动调查仍在进行。详情载于**图表3.8**。

## 建议

3.20 本署完成126宗全面调查个案后，提出了共141项建议[4]，大部分都是基于结论为成立、部分成立，又或投诉不成立，但有关机构另有失当之处的投诉个案。按照本署的一贯做法，假如所涉机构已采取合适的补救行动和充分的改善措施，又或本署已曾就类似个案提出适当建议，便不会再重复提出建议。除了经全面调查投诉后提出建议外，本署在完成七项主动调查后，亦提出了62项建议，合共有203项。截至目前为止，当中有195项（占96.1%）已获所涉部门及机构接纳并予落实，尚在考虑的则有六项（占3.0%）。有两项建议随后已撤回：其中一项是基于获本署接纳的实际理由，另一项则因为情况有变。

2 参见附件5用语词汇。

3 该年度的数字特高，主要是由于本署曾就逾300宗同类主题投诉建议采取补救措施。

4 包括：58宗经全面调查后确定成立、部分成立或投诉不成立，但机构另有失当之处的投诉个案，当中所提出的127项建议；以及10宗投诉不成立个案所提出的14项建议。

3.21 至于以「提供协助／作出澄清」方式处理的个案，本署亦会在有需要时提出补救或改善行政体制的建议。正如去年一样，我们在本年度就这方面提出了共164项建议。本年度内，有三个机构较去年明显获得较多此类建议（多出50%或以上）：即医院管理局、房屋署及康乐及文化事务署。另外，有三个部门则较去年明显获得较少此类建议（最低限度少了50%）：即运输署、屋宇署及水务署。本署就这类个案结果向所涉机构提出建议的详情，请参阅**表8**。

**图表3.8**

**(a) 在2009/2010年度完成的主动调查报告**

| 日期 | 调查事项 |
|---|---|
| 2009年5月27日 | 公开考试试卷的编制 |
| 2009年6月2日 | 处理转移及保留车辆登记号码申请的机制 |
| 2009年8月24日 | 房屋署处理涉及索偿的投诉 |
| 2009年8月24日 | 升降机安全的规管制度 |
| 2009年10月23日 | 社会福利署如何审批伤残津贴及处理上诉 |
| 2010年1月22日 | 当局如何核实使用政府资助的医疗服务的资格 |
| 2010年1月22日 | 政府推行《公开资料守则》的成效 |

**(b) 在2009/2010年度完成的主动调查审研工作**

| 日期 | 审研事项 |
|---|---|
| 2009年4月16日 | 医院管理局辖下医院如何为附近的病者提供紧急救援 |
| 2009年7月14日 | 社区投资共享基金的管理 |
| 2009年12月14日 | 建筑物楼层编号的安排 |
| 2010年1月14日 | 精神病康复者的支援服务 |
| 2010年1月19日 | 社会福利署向综援受助长者发放护老院费用的安排 |
| 2010年2月24日 | 专科诊所的预约安排及轮候时间 |
| 2010年2月25日 | 建筑署辖下政府大楼铁闸的装设、保养及维修 |
| 2010年3月29日 | 向强制性公积金及职业退休计划成员帐户注入政府供款 |

**(c) 仍在进行中的主动调查**

| 宣布日期 | 调查事项 |
|---|---|
| 2009年3月19日 | 违例驾驶记分制度的执行程序 |
| 2009年6月2日 | 消防安全规管措施 |
| 2009年6月23日 | 香港学校风帆协会大美督场地使用的编配及监管 |
| 2009年7月8日 | 新界豁免管制屋宇的违例建筑工程 |
| 2009年9月28日 | 医院管理局非紧急救护车载送服务的管理 |
| 2010年1月21日 | 公共小巴的营运安全 |

图表3.9

(a) 发出认收函件／初步评审的处理时间

| 年度 | 处理时间 | | |
|---|---|---|---|
| | 5 个工作天内（目标：80%） | 6 至 10 个工作天（目标：20%） | 超过 10 个工作天 |
| 2005/06 | 99.75% | 0.22% | 0.03% |
| 2006/07 | 99.90% | 0.05% | 0.05% |
| 2007/08 | 99.91% | 0.06% | 0.03% |
| 2008/09 | 99.80% | 0.18% | 0.02% |
| 2009/10 | 99.89% | 0.11% | 0.00% |

(b) 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

| 年度 | 处理时间 | | |
|---|---|---|---|
| | 10 个工作天内（目标：70%） | 11 至 15 个工作天（目标：30%） | 超过 15 个工作天 |
| 2005/06 | 40.9% | 57.3% | 1.8% |
| 2006/07 | 90.9% | 8.7% | 0.4% |
| 2007/08 | 88.1% | 10.3% | 1.6% |
| 2008/09 | 77.2% | 19.6% | 3.2% |
| 2009/10 | 78.9% | 16.3% | 4.8% |

(c) 其他已终结的个案的处理时间

| 年度 | 处理时间 | | |
|---|---|---|---|
| | 少于 3 个月（目标：60%） | 3 至 6 个月（目标：40%） | 超过 6 个月 |
| 2005/06 | 56.0% | 41.0% | 3.0% |
| 2006/07 | 57.1% | 40.3% | 2.6% |
| 2007/08 | 56.5% | 41.5% | 2.0% |
| 2008/09 | 65.9% | 32.3% | 1.8% |
| 2009/10 | 54.7% | 43.2% | 2.1% |

## 服务承诺

3.22　本署的服务承诺及工作表现详载于**附件3**。在本年度，我们一如以往，在回覆致电或亲临本署查询的市民，以及安排团体参观和讲座方面，全都能够在服务承诺的时限内完成。至于书面查询方面，也分别有86.3%和13.3%能在五个工作天和六至十个工作天内完成。只有一宗查询（0.4%）我们未能在服务承诺的十个工作天内回覆。

3.23　在处理投诉方面，我们差不多都能够在五个工作天内发出认收函件及完成初步评审所有个案，而没有超过服务承诺订定的十个工作天时限（参见**图表3.9(a)**）。至于不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，则有4.8%超出15个工作天的目标时限（参见**图表3.9(b)**），而去年则为3.2%。

3.24　至于评审后决定受理的个案，有54.7%（服务承诺的目标为60%）能够在三个月内终结，而上年度则为65.9%。未能在六个月时限内终结调查的个案有2.1%，去年则为1.8%（参见**图表3.9(c)**）。未能在承诺的三个月及六个月时限内完成个案的数目有所上升，原因是我们在本年度更着重于从被投诉机构直接取得具体的资料，而不是倚赖本署的档案或公开的资料，即使这些资料会较容易查阅得到（参见上文**第3.9段**）。我们定会努力提高处理个案的效率。

3.25　处理投诉的时间受许多因素影响，往往并非我们所能控制，包括：

- 个案性质较复杂；
- 需要审阅分析的文件篇幅庞大；
- 在处理过程中，个案续有新发展；
- 被投诉机构要求给予较长时间回应本署的查讯；以及
- 投诉人或所涉机构质疑本署的调查结果。

## 综述

3.26　自去年投诉数目大幅上升后，本年内接到的投诉数目轻微回落，某程度上是受到同类主题投诉数目多寡的影响。我们藉此机会，更积极地要求所涉机构提供第一手资料，展开更多全面调查，以及加大力度，尝试进行调解，从而提高本署查讯的质素。我们会继续检讨服务水平，以便增加处理调查个案的数量，并且提升服务效率。

# 第四章 成效及困难

## 提高公共行政的质素

4.1　本署的一项重要工作，是透过查讯找出行政失当事项，并提出改善建议，以防止同类问题再次出现，从而提高公共行政的质素和水平。查讯终结时，我们会审慎研究事涉机构在行政方面是否有可改善之处，如有需要，便会提出建议及意见。正如**第三章**所述，在本年度，本署就投诉个案进行全面调查或完成主动调查后，提出了共141项建议；另外，亦就以「提供协助／作出澄清」方式终结的个案提出了共164项建议。

4.2　政府当局对本署的调查工作全面配合，并接纳我们提出的大部分建议。每年，我们都把申诉专员年报提交立法会省览，而政府当局亦会提交《政府覆文》，撮录本署曾调查的投诉、调查的结果、本署的建议，以及所涉机构落实建议的进展。

4.3　被投诉机构在本署转介有关的投诉时，往往会主动推行改善措施，这种情况令人鼓舞。不论是自发推行还是回应本署的建议，这类措施均有助改善事涉机构的运作，提高其服务质素。本年度有几个值得留意的实例，包括：采取更严厉措施，防止违例建筑工程在某屋村不断增加；检讨为考生提供经重新评阅的考试答卷的做法；就有关退还水费按金的查询订定初步回覆及最后回覆时限；缩短小额钱债审裁处发出审裁官的命令的时间；以及在公共图书馆装置设施，于收到费用后即时发出收据等。

4.4　改善措施主要分为以下几大类：

- 制定更清晰指引，使运作更一致和有效；
- 更妥善地处理市民的查询及投诉；
- 提供以客为本的服务；以及
- 为市民提供更清晰的资讯。

有关详情及其他实例载于**附件6**。

4.5　有时候，机构经仔细考虑后，可能发现难以落实本署的某些建议。假如本署认为确有难处，亦不会坚持一成不变地推行原本的建议，而会要求有关机构另行研究合适的方法，落实原有建议希望改善的地方。本署并无责任为机构研究解决方案，但乐意随时提出建议，尽量提供协助。

## 《公开资料守则》

4.6　除赋予本人权力调查一般的行政失当行为外，《申诉专员条例》亦特别要求本人就有关违反政府的《公开资料守则》的投诉进行调查。《守则》规定，若有市民提出要求，除非有《守则》列举的理由，可以不公开资料，否则各政府部门须向他们提供所管有的资料。这是确保政府开明问责，保障市民的公民及政治权利的重要手段。

4.7 正如去年的年报所述，政府部门普遍仍然对《守则》一知半解，甚或有严重误解，以致有些部门拒绝提供市民索取的资料，而没有说明理由，又或提出《守则》并无提及的理据。在本年度，我们接到共43宗涉及《守则》的投诉，较上年度的24宗大幅增加。为协助政府当局了解问题所在并寻求改善方法，本署已于本年度进行主动调查。

4.8 因应本署的调查，政制及内地事务局已推出一系列措施，加强宣传，提高各部门对《守则》的认识及相关人员的培训。当中有些措施是该局于本署展开调查后不久主动推行的，有些则是因应本署在完成调查后提出的建议而实行。这些措施包括为各决策局和部门的职员订定更清晰指引，例如更新网页的「常见问题」及提供案例作参考，以及增加训练课程。此外，政制及内地事务局亦透过电子传媒，以及在公共交通工具及各决策局和部门的网页上加强宣传，提高市民对《守则》的认识。

## 处理行政体制上的问题

4.9 在调查投诉期间，我们会特别留意所发现的不足之处，是否由于所涉机构的行政体制有流弊或较为根本性的问题。若是的话，则本署会要求有关机构或决策局的首长注意，如有充分理据，甚至会促请政府总部关注。假如有关问题值得进一步探讨，本署会展开主动调查。

### *「各家自扫门前雪」心态*

4.10 我们发现的一个重要问题是，有些部门往往抱着「各家自扫门前雪」的心态，为本身的角色和职责作狭义的诠释。他们未能够或不愿意从更宏观的角度看事情，亦未能或甚至拒绝视本身为政府整体的一部分。这种心态无可避免地导致部门对某些问题袖手旁观，或各部门之间缺乏协调。本署曾于二零零五年的年报中谈及「晾晒衣物」的典型个案，当中五个事涉部门都不愿意采取行动，解决市民在公众地方晾晒衣物，影响市容及构成环境滋扰的问题。这些部门都狭义地解释本身的责任，画地为牢，对问题视若无睹。遗憾的是，有些部门至今仍抱有这种心态。

4.11 本署于年内完成了一项有关房屋署如何处理涉及索偿的投诉的主动调查，在调查过程中，我们发现该署把涉及索偿的投诉只当作索偿个案。由于这类个案均由保险公司根据公证行的意见来处理，故房屋署认为无需进一步审研投诉。该署忘记了本身有责任查究问题的根源，改善为公屋居民提供的服务。

4.12 在本年度，我们亦曾处理一宗个案，显示地政总署及屋宇署对新界违例建筑工程采取执法行动的职责分工，在于事涉违例工程是否被视为「正进行的工程」。故此，有可能由于对工程的分类各自诠释而出现两个部门都不采取行动的情况。「各家自扫门前雪」的心态，很容易导致政府对这类违例工程坐视不理。本署现正进行主动调查，彻底审研这个问题。

### *责任承担*

4.13 另一个值得关注的方面，是我们在某些投诉个案中观察到，部门的管理层倾向于太轻易把过错归咎于前线人员，而不去追查甚至考虑监督人员的责任问题。在一宗关于食物环境卫生署（「食环署」）处理渗水投诉有延误的个案中，一名环境滋扰调查员曾就某些处所进行渗漏测试，但不久便辞职，而没有向其上司（高级卫生督察）汇报有关情况。食环署在回应本署查讯时，很快承认该名调查员办事有遗漏，却没有着眼于该名高级卫生督察在监督员工工作方面的责任。结果，本署的查讯发现，自事涉调查员向高级卫生督察提交最后一份报告，直至其接任人提交首份报告期间，部门有近四个月没有就个案采取任何行动。该名高级卫生督察显然未有密切监察有关个案，又或确保当员工离职时，部门备存完整的工作报告。

4.14 事实上，在一年前的某宗类似个案中，我们观察到事涉食环署分区办事处亦有同样缺乏监督的情况。食环署当时向我们保证，该署已设立协助督导人员监察个案的制度，规定前线人员须在电脑表格内输入曾就渗水投诉而采取的主要调查步骤的日期，而督导人员须定期查核表格，确保个案获得适时及恰当的跟进。在上述个案中，我们发现，表格内除了个案编号、投诉人的地址及接到和认收投诉的日期外，其馀差不多完全空白。缺乏监督的情况如此明显，而食环署管方在回应本署的查讯时却没有谈论，情况实在令人忧虑。

4.15 管方是否没有察觉到问题？还是认为不值得谈论？无论他们的看法如何，我们认为此举显然严重违反责任承担的原则。

### *渗水问题和联合办事处*

4.16 在去年的年报中，我们谈到本署于二零零八年三月完成的主动调查曾提出有关联合办事处（「联办处」）的运作及设立审裁处专责处理渗水问题的建议，并对政府在落实建议方面进展缓慢表示关注。

4.17 在本年度，本署留意到有若干进展。联办处已订立更清晰的工作程序和监察机制，以及关于联办处两个负责部门（食环署及屋宇署）人员之间的分工指引。与此同时，发展局一直寻求内部共识，为联办处制定合适的组织架构及运作模式。此外，自二零零九年七月起，土地审裁处已采用调解作为标准做法，以解决楼宇管理及维修纠纷（包括渗水的纠纷）。

4.18 这些都是积极的措施。我们期望政府当局更进一步，重组联办处，指派获赋予适当权力处理人手及运作事宜的正式主管，并且设立一个有权命令展开渗水调查及进行补救维修的专责审裁处。

### *公众安全*

4.19 本年度内，我们的关注集中在当局显得关注不足的多宗公众安全事件上。由于前年发生连串的升降机意外，本署遂就升降机的规管措施展开主动调查，并于本年度完成。调查揭示了规管制度在保障公众安全方面需要改善的地方。

4.20 道路安全亦是本署审研的另一个范畴。由于近期发生多宗交通意外，市民再次强烈关注公共小巴超速造成威胁，促使本署就运输署有何行动防止此类风险展开主动调查。同时，本署仍继续审研违例驾驶记分制度的执行程序。这项研究审视记分制出现的时间空隙：尽管司机的被记分数累计已足以吊销其驾驶执照，并须出庭应讯，但仍可以如常驾车，危害公众安全。

4.21 本署所关注的第三个公众安全范畴是消防安全。正当市民大众对二零零八年嘉禾大厦火警惨剧记忆犹新时，本署接到一宗投诉，指食物业牌照续牌时并无订明须遵从消防安全规定，虽则首次申请必须符合有关规定。此事导致本署宣布展开主动调查，审研消防处为确保商业楼宇消防安全所采取的措施，以及食环署审批食物业牌照和续牌的做法。

## 投诉人或部门的异议

4.22 根据《申诉专员条例》，申诉专员在履行职务时完全独立。专员的决定，无论是否展开查讯或对投诉个案所作的结论，均是最终决定。为此，本人在作出决定时极为审慎，而对待任何提出的异议也十分严肃认真。

图表4.1

| 覆检个案 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 结果 \ 理由 | 新证据 | | 新观点 | | 不在本署职权范围内 | 合计 |
| | 有 | 没有 | 有 | 没有 | | |
| 改变决定 | 3 | | 5 | | | **8** |
| 维持决定 | | 58 | | | 1 | **59** |
| | | | | | | **67** |

## 重新评审个案

4.23　本人在调查工作中的决定大致分为两类：是否展开查讯，以及查讯结果为何。假如本人决定某宗个案不受理，是因为投诉事项不在本人职权范围内，或受法律条文所限不得展开查讯，例如投诉人下落不明，个案已进入法律程序，或者有关投诉事项已过了时限。

4.24　因此，假如投诉人对此类决定提出异议，实际上是要求重新评审本人是否有权受理有关个案，或是否理应酌情展开查讯。遇到这种情况，评审组会重新审研及评审，继而向副申诉专员提交建议，以决定是否跟进处理。假如有理据支持此类要求，本人会就个案重新展开查讯。

4.25　本署在年度内接到共227宗重新评审个案的要求，当中有131宗并无理据支持重新查讯，馀下96宗随后重新展开查讯，大部分是投诉人提出新证据。去年相关的数字为225宗，当中有161宗被拒，有64宗重新展开查讯。

## 覆检个案

4.26　本署会根据调查期间确定的事实及搜集的证据，决定查讯的结果。投诉人若不同意有关决定，可要求本署覆检其个案的调查结果及结论。对于这些要求，本署以往会全部当作「覆检个案」处理，但由于大多数只是对调查结果表示不满或失望，并无实质证据或论点支持，又或只是重提或重复先前的证据或论点，因此我们自本年度起改变了处理方式。首先，我们会决定应否接纳投诉人的覆检个案要求。投诉人假如确有*新证据*或*新观点*支持，本人会接纳其要求，然后全面地重新审研个案。倘若没有新的证据或观点，本人会向投诉人说明拒绝覆检的理由。

4.27　本署接到覆检个案的要求后，会由有关的总调查主任仔细审研，并与原本负责个案的调查人员商讨。假如他们认为没有新的证据或论点，便会向主管的助理申诉专员建议不接纳有关要求。助理申诉专员若认同他们的意见，会经副专员提交建议，由本人作最后决定。

4.28　有关的调查组假如找到新的证据或论点，足以支持覆检个案，原本负责个案的调查人员会审慎地进行覆检，并在有需要时要求被投诉机构提供进一步的资料或意见。该名调查人员如未能处理有关个案，则会交由另一名调查人员负责。完成覆检工作后，调查人员会向所属调查组的总调查主任报告，并经总调查主任把意见提交主管的助理申诉专员审阅。所有覆检个案的调查结果及结论均经副申诉专员审核，再由本人作最后结论。

4.29　在本年度，本署接到共147宗覆检个案的要求（上年度有246宗）。本人否决了当中的80宗，原因是投诉人未能提出新的证据或论点。至于另外67宗个案的要求，本人在完成覆检后，改变了对八宗个案（上年度为七宗）的决定，其馀则维持原来的决定。

4.30 有些投诉人不满意，除了是不认同本署的查讯结果之外，也包含对调查人员的不满，或是对本署的办事程序有所批评。若是不认同查讯结果，其实是要求覆检个案；而若是对本署人员或办事程序有意见的话，则构成对本署或本署人员（参见**第五章第5.19**至**5.22段**）的投诉。所有这类投诉都会先转交总行政主任研究，若证明确有理由投诉本署或本署人员的行为，总行政主任会独立处理，然后由本人作裁定。至于覆检投诉个案的要求，则会如**第4.26**至**4.28段**所述，由调查组同步处理。

4.31 不过，总行政主任若认为对本署或本署人员的指称只是因投诉人不满意查讯结果或结论而起，便会将个案交予评审组作覆检个案的要求来处理。

## *固执己见的投诉人*

4.32 本署与所有其他接受及处理投诉的机构一样，都会遇到不少固执己见的投诉人。他们当中有些是因为申诉专员的结论并非他们所期望的结果，部分则可能只是为了私人恩怨或达到个人目的。这类投诉人当中有少数是横蛮无理，近乎滥用投诉机制，严重者甚至会辱骂本署人员，扰乱我们的工作，并且对其他投诉人造成不便。遇到这类情况时，我们会保持一贯的专业态度，着眼于投诉的实质内容，坚守不偏不倚、客观公正的宗旨。

## *不同语言的投诉*

4.33 二零零九年七月生效的《种族歧视条例》旨在加强对公民权利的保障，我们当然全力支持，并已做好准备（参见**第五章第5.11**至**5.14段**）。本署曾收到数宗书面投诉，是以本署人员不懂的语言撰写的。由于需要翻译，处理过程难免需时较长。我们正积累处理这类个案的经验，并会尽力保持良好的服务质素。

## 司法覆核

4.34 正如上文所述（**第4.26**至**4.31段**），投诉人若不满本人的决定，可要求本人覆检其个案，亦可以向法院提出司法覆核。

4.35 在本年度，没有投诉人就本人的决定申请司法覆核，而上年度三宗涉及司法覆核申请的个案，均没有获法院给予许可。然而，其中一宗个案的申请人就法院的决定提出上诉并取得许可，以覆核申诉专员有关投诉人委托法律代表的决定。本署已把一份誓章送交高等法院存档，而有关的聆讯定于二零一零年九月进行。

## 职权范围检讨

4.36 前任申诉专员曾在职权范围检讨内建议将八个机构纳入《申诉专员条例》附表1第I部。二零零九年四月十四日，行政署长通知本人，政府当局已同意把当中四个机构纳入申诉专员的职权范围：

- 医疗辅助队；
- 民众安全服务队；
- 消费者委员会；以及
- 地产代理监管局。

至于放宽条例对申诉专员调查权力的某些限制的建议，政府当局认为并无必要或不恰当。

4.37 政府当局于二零零九年四月二十七日把有关事项提交立法会司法及法律事务委员会讨论，其后取得行政长官会同行政会议批准，对条例作出必要的修订，把上述四个机构纳入申诉专员的职权范围。据悉，有关修订拟于二零一零年七月起生效。

## 综述

4.38 本署的使命，是解决因公共行政失当而引起的不满和投诉，并以独立客观、不偏不倚的态度进行调查。我们不但致力提高公共行政的质素和服务水平，亦希望消除投诉人对政府办事方式的误会或误解。进行调查时，我们必

定以事实为根据，作出公平客观的结论。无论批评或表扬有关机构，又或是评论或赞许他们的做法，我们都会无私无畏，实话实说。

4.39　本署提出的建议能够达到预期目的，我们当然十分高兴，而有关机构采取相应的改善措施，更令我们感到鼓舞。这反映了政府转向以更积极正面的态度处理投诉。我们的工作对公共行政改革发挥了推动的作用，实在值得欣慰。

第五章 内部行政

# 内部行政

## 人手编制

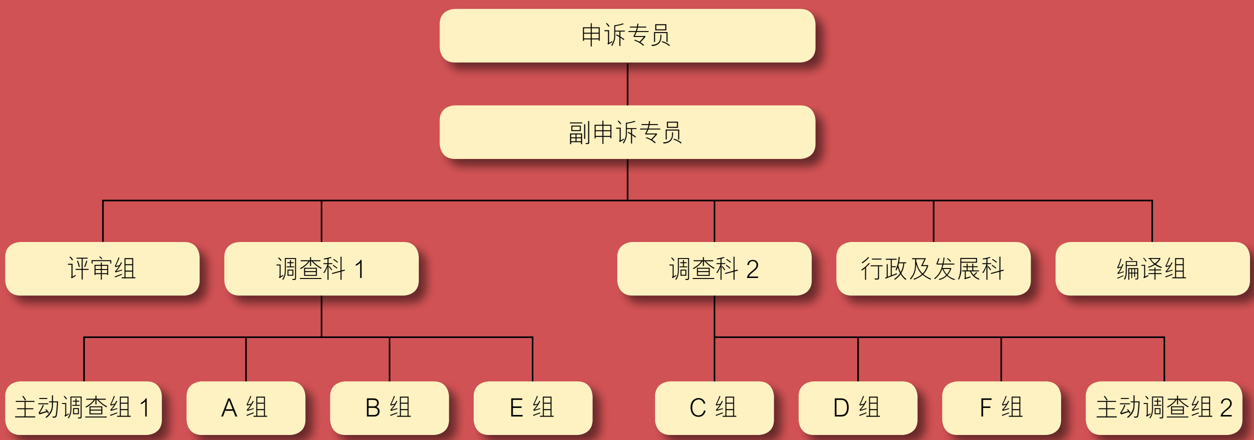
5.1　我们的个案数字持续上升。在过去三年，本署每年接到近5,000宗投诉，较五年前增加约一成，而有关数字已扣除同类主题投诉（因某个主题引起的大量投诉）的数目。有鉴于此，本署有必要增聘调查人员。

5.2　二零零九年七月，本署增设第六个负责处理投诉个案的调查组，并重新安排各调查组的职责，以平均分配工作量，同时增聘职员，以加强人手。然而，我们会尽可能以内部调配人手的方式，应付运作上的需要。

5.3　此外，由于有各级调查主任相继退休，以及因私人理由或人事管理原因而离职，本署因此自二零零九年年初开始陆续进行招聘，以填补有关的职位空缺。在二零零九年，我们增聘了五名调查主任（包括两名总调查主任、两名高级调查主任及一名调查主任）和三名申诉助理。

5.4　除常规人员外，我们亦不时聘请具丰富公共行政经验的临时调查人员，以应付骤增的工作量。在本年度，本署聘用的临时调查人员人数，相等于4.3名全职人员。

**图表5.1** 组织架构



图表5.2

| 人手编制 | | | |
|---|---|---|---|
| 职员分类 | 截至<br>2008年3月31日 | 截至<br>2009年3月31日 | 截至<br>2010年3月31日 |
| 首长级人员 | 4 | 4 | 4 |
| 调查人员 | 50 | 56 | 51 |
| 行政及支援人员 | 44 | 47 | 47 |
| **常规人员合计** | **98** | **107** | **102** |
| 临时调查人员：相等于全职人员（合计工日） | 4.4<br>(1,171) | 4.8<br>(1,268) | 4.3<br>(1,146) |
| 临时支援人员 | - | 4 | 12 |
| **总人数** | **102.4** | **115.8** | **118.3** |

## 职员培训

5.5　本人一直深信培训有助提升职员的工作技能，从而加强本署的服务效率及效益。此外，前线人员面对市民亦须有良好的服务态度。

5.6　二零零九年四月及五月，我们举办了一系列入职简介课程，以便新加入的同事尽快适应工作环境。同年十月，我们委托全人发展中心为本署所有调查人员举办为期一天的研讨会，探讨如何应付固执己见的投诉人。出席者均认为内容非常实用，对研讨会给予极高评价。随后，本署一名在解决劳资纠纷方面有丰富经验的总调查主任，亦为各同事举办讲座，分享他过往在截然不同的工作环境中，为市民提供服务的心得。这类经验分享有助前线调查人员扩阔视野，也让大家检讨一下自己服务市民的情况。



图表5.3 有关应付固执己见投诉人的研讨会

5.7　服务市民绝非轻易，尤其是向本署求助的市民来自各个阶层，他们各有不同的诉求。我们的前线人员面对投诉人更是时刻「接受考验」。遇有市民表达不可能实现的期望或提出不合理的要求，前线人员往往要承受很大压力。

5.8　在本年度，我们亦邀请精神健康专家向本署人员讲解纾缓压力的方法，以协助他们应付工作上的压力。鉴于各同事反应热烈，我们计划把这个课题列为每年举办的培训中的重点课程。



图表5.4 压力处理技巧课程

5.9　为扩阔员工视野及加强培训，提升服务质素及妥善计划职员接任安排，本人刻意为调查人员提供机会，认识其他国家和地区的调查制度和办事方法。事实上，不同地区的申诉专员制度，亦会因应当地的社会、文化及政治背景，而订立不同的处理投诉和调查机制。本人曾派出三名调查人员（包括一名总调查主任及两名高级调查主任）到外地参加相关训练课程，作为计划的第一步。其中一名调查人员于二零零九年十一月前赴韩国申诉专员公署实习，

而另外两人则于二零一零年二月前往泰国，参加亚洲申诉专员协会按「区域技术支援计划」筹办的投诉处理专门课程。是项课程令亚洲区各申诉专员机构的人员获益良多。本署三名调查人员返港后，均在内部研讨会上与各同事分享训练期间的体验。

5.10　本地培训方面，本人与立法会秘书处的秘书长已达成协议，就处理投诉工作方面互相进行交流。二零一零年三月，本署一名总调查主任率先到立法会秘书处的申诉部，向他们讲解本署在处理投诉方面的责任和使命。本署的总行政主任亦介绍了我们如何处理市民对本署职员的投诉。




**图表5.5**　本署人员到泰国参加培训课程

## 平等机会

5.11　为促进平等机会及消弭种族歧视，政府于二零零九年七月十日实施《种族歧视条例》，目的在于界定违法的种族歧视行为，并为防范此等行为订立法律框架。

5.12　本署完全支持此举，以建立更为平等的社会环境。为照顾政府界定的少数族裔的需要，本署已把各类宣传推广资料（包括免付邮资的投诉表格）翻译成他们的语言，确保他们获得使用本署服务的平等机会。此外，我们在谘询前线人员后，已就接待及会见亲临本署的少数族裔人士订定特别安排。



**图表5.6**　本署人员到韩国参加培训课程

5.13　政府已在全港多个地区为特定少数族裔设立支援服务中心，提供翻译及传译服务，而本署经过一番研究之后，亦已联络一些具水准和质素保证的机构，以备有需要时随时提供协助，为向本署投诉的少数族裔人士提供快捷的翻译或传译服务。

5.14　自一九九零年代中期起，政府已透过多种形式，立法禁止歧视行为。一直以来，本署都是重视平等机会的雇主。为反映我们对平等的承诺，本署于本年度拟就了一份平等机会政策声明，为职员在服务市民大众时提供指引。

**图表5.7**　平等机会政策声明

*申诉专员公署在处理有关公营机构行政失当的投诉时，会对所有投诉一视同仁，不存任何歧视。没有人会因为性别、年龄、种族、教育程度、残疾或家庭岗位而受阻挠，而致不能向本署投诉。*

*本署在招聘、擢升职员及培训发展方面，亦会给予各人平等机会，并按工作要求、个人优点、相关才能及能力、工作表现及潜质等方面考虑甄选合适者。*

*本署对市民及职员均一视同仁，并给予适当尊重。我们会竭尽所能，在各适用范围内确保机会平等。*

## 职员安全保障

5.15 近年来，当一些投诉人对我们的查讯结果感到不满时，会有较暴躁或激烈的行为。在本年度，我们曾有数次需要向大厦管理处甚至报警求助。这些事件令我们高度关注到，有需要保障前线职员的人身安全。

5.16 我们曾就署内接待市民的地方（例如接待处及会面室）的保安措施进行检讨，并视乎需要予以加强，确保职员的安全。此外，本署已在新同事的入职培训中，增添视察和熟悉署内环境的环节，向他们讲解本署的安全措施及设备。

5.17 为接待集体到本署投诉的人士，以及其他无法预见的保安需要，本署会召唤随时候命的保安服务，协助维持秩序及尽量减低安全风险。不过，在召唤有关服务时，我们要小心评估这种安排对本署形象可能造成的影响，因为在大多数情况下，本署其实并非投诉的对象。

## 文件档案管理计划

5.18 二零零八年年底，我们成立了专项工作小组，把所有投诉及调查档案电子化，使资料的储存更持久、更有系统，而且便于检索。经过初期的实习阶段，这个小组自二零零九年年初已开始全力进行工作。截至二零一零年三月底，我们已把二零零六年及以前的所有投诉及调查记录转为电子版本。我们在数个月后便可开始处理本年度的档案。当所有旧档案均电子化后，就只需要保留少数人员继续处理新的档案。

## 对本署的投诉

5.19 本年度内，我们处理了21宗对职员态度或本署行事程序的投诉，是二零零二年以来最高的数字。在这些投诉当中，有八宗经本署调查后认为「部分成立」，反映出本署某些新入职人员在接待市民方面经验不足，而市民对本署的期望愈来愈高，也是部分的原因。

5.20 本署每次都会为有关人员提供辅导，就任何不足之处探讨改善方法。我们已计划在二零一零年六月安排有关会面技巧和电话应对的培训，以加强职员的沟通技巧。

5.21 投诉人针对本署职员的投诉，往往是由于他们不满意本署就其投诉某些政府部门或公营机构所作的结论和决定。在这方面而言，他们其实是错怪了本署职员：因为所有个案的结论都是本人的决定，而不是代表本人签发覆函或报告的职员。本署会视乎情况，把这类对本署的投诉作为覆检个案的要求。假如有新的理据，足以支持本署修改投诉个案的调查结果，我们定会改正。本署最终的目标，是竭尽所能，进行公平公正的调查。

5.22 无论如何，我们定会极为严肃认真地处理这类投诉，因为每宗投诉都带给我们重新审视工作制度和行事程序的机会。本署重视从经验中汲取的教训，随时乐意进一步改善为市民提供的服务。

**图表5.8**

**2009/10年度终结的对本署的投诉**

| 投诉性质 | 成立 | 部分成立 | 不成立 | 未有定论 |
|---|---|---|---|---|
| 职员态度（包括延误及疏忽） | - | 6 | 9 | 1 |
| 内部行政和工作程序 | - | 1 | 2 | - |
| 职员态度及内部行政和工作程序 | - | 1 | 1 | - |
| **总计** | **21** | | | |

第六章

# 宣传推广及对外关系

6.1　本年度内，宣传工作的重点是在提高市民对本署职权范围的认识。我们透过传媒发布资讯，并安排参观访问和讲座，加强与社会各界的联系。同时，本署继续致力向市民大众及其他相关的机构和人士推广正面的投诉文化。



图表6.1　申诉专员主持记者招待会

## 发布资讯活动

6.2　鉴于本署接到不少在申诉专员职权范围以外的投诉，我们的宣传聚焦在向市民说明申诉专员在调查方面的权限。二零零九年十一月，我们在电视及公共巴士上播放资讯短片，目的是希望减少市民提出不在本署职权范围内的投诉，好让我们把时间及资源更有效地用于提高公共行政的水平。

## 与传媒建立联系

6.3　我们定期举行记者招待会及发放新闻稿，公布一些涉及重大公众利益的调查工作。在本年度，我们公布了两宗投诉的查讯及六项主动调查的结果，并宣布展开四项主动调查。配合记者招待会，调查报告的摘要会透过本署刊物《申报》及网页公布。

6.4　一般而言，传媒对我们公布的结果都广泛报道，有助市民提高对本署的认识，藉此亦希望公众能加深对本署工作的了解。同时，这些报道亦不免令市民的查询甚至投诉骤增。

6.5　除定期举行记者招待会及发放新闻稿外，本署也尝试了新的公众教育模式：二零零九年十一月至十二月期间，我们在某免费报章连续八个星期发表一系列专栏文章，介绍申诉专员的职权范围。事实证明，这个新模式有助向公众发布有关本署的信息，尤其是对于每天使用公共交通工具的大量乘客。

## 资源中心

6.6　本署的资源中心藏有大量关于世界各地申诉专员制度的刊物和资料，包括本署出版的《申报》、年报、有关本署活动的录像和新闻短片，以及外地申诉专员机构的期刊等。

图表6.2

| 记者招待会及新闻稿 | |
|---|---|
| 2009年5月7日 | • 宣布就医院管理局及卫生署如何核实使用政府资助的公立医院及医疗服务的资格展开主动调查 |
| 2009年6月2日 | • 宣布就消防处及食物环境卫生署如何执行消防安全规管措施展开主动调查<br>• 公布有关公开考试试卷的编制的主动调查结果<br>• 公布一项有关投诉渔农自然护理署及效率促进组误把报失狗只人道毁灭的调查结果(不披露个案所涉人士的身份) |
| 2009年8月27日 | • 公布以下两项主动调查的结果:<br>i. 升降机安全的规管制度<br>ii. 房屋署如何处理涉及索偿的投诉 |
| 2009年9月28日 | • 宣布就医院管理局的非紧急救护车载送服务展开主动调查 |
| 2009年10月29日 | • 公布一项有关投诉地政总署及土地注册处的调查结果(不披露个案所涉人士的身份)<br>• 公布有关社会福利署如何审批伤残津贴及处理上诉的主动调查结果 |
| 2010年1月21日 | • 宣布就运输署如何改善公共小巴的营运安全展开主动调查 |
| 2010年1月28日 | • 公布以下两项主动调查的结果:<br>i. 政制及内地事务局推行《公开资料守则》的成效<br>ii. 医院管理局及卫生署如何核实使用政府资助的医疗服务的资格 |

## 青少年教育

6.7 年青一代是社会未来的栋梁,我们相信应该从小就向他们灌输积极的社会价值观,而本署亦一向致力以此为教育目标。同时,我们正研究在未来数年特别制作一些以青少年为对象的推广资料和活动。

## 宣传刊物

6.8 本署定期更新各种刊物。在本年度,我们更新了投诉表格的内容,为打算向本署投诉的市民提供更清晰的说明,也方便更有效率地处理投诉个案。至于其他刊物,例如本署的宣传单张和服务承诺,市民可以到本署的资源中心或民政事务总署辖下各分区民政事务处索取,或从本署的网页下载。



**图表6.3** 本署的各种刊物(服务承诺、投诉表格、单张、《投诉锦囊》小册子)

## 申诉专员嘉许奖

6.9 本署自成立以来，一直致力推动正面的投诉文化，处理因公营机构行政失当而引起的不满，同时也加强市民对申诉专员制度的认识。为了达成提高公共行政水平的目标，我们每年颁发申诉专员嘉许奖，表扬在处理投诉和改善公共行政方面表现出色的公营机构及公职人员。二零零九年十一月，申诉专员颁发嘉许奖予法律援助署（大奖）、香港海关及土地注册处，以及19位公职人员。本年度的颁奖典礼已是第十三届，来自约25个公营机构逾140位代表出席了这个典礼，部分获嘉许的公职人员更与家人同来，分享得奖的喜悦和殊荣，可见他们很重视这些奖项。




**图表6.4** 申诉专员嘉许奖颁奖典礼

**图表6.5**

**二零零九年得奖机构一览**

- 法律援助署（大奖）
- 香港海关
- 土地注册处

**图表6.6**

**二零零九年得奖公职人员一览**

| 机构 | 得奖人数 |
|---|---|
| 入境事务处 | 1 |
| 水务署 | 1 |
| 地政总署 | 1 |
| 房屋署 | 1 |
| 社会福利署 | 1 |
| 屋宇署 | 1 |
| 食物环境卫生署 | 2 |
| 香港海关 | 1 |
| 效率促进组 | 1 |
| 强制性公积金计划管理局 | 2 |
| 渠务署 | 2 |
| 税务局 | 1 |
| 机电工程署 | 1 |
| 卫生署 | 1 |
| 环境保护署 | 1 |
| 惩教署 | 1 |

## 外展讲座

6.10 为宣扬本署的使命，我们经常到政府部门、学校、大学及长者中心举办讲座，接触各界人士。在本年度，我们访问了七个政府部门及公营机构，所得的反应令人鼓舞。

## 与立法会议员会面

6.11 每年，申诉专员都会与立法会议员会面，讲述本署的工作概况。

6.12 二零零九年十二月八日的会面，是本人出任申诉专员后的第一次。我们就市民特别关注和涉及公众利益的事项（例如渗水问题和街道管理等），坦诚地交换意见。

## 与其他机构联系

6.13　在国际层面，本人参与国际申诉专员协会及亚洲申诉专员协会的事务，与世界各地的申诉专员机构保持紧密联系。二零零九年六月，本人出席了国际申诉专员协会在瑞典斯德哥尔摩举行的世界大会暨常务理事会会议，并获选为常务理事会成员。同年十一月，本人亦出席了亚洲申诉专员协会在泰国曼谷举行的会议，以及国际申诉专员协会在奥地利维也纳举行的常务理事会会议。二零一零年三月，本人前往澳洲坎培拉参加第二十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及地区会议。这些会议有助香港与世界各地申诉专员机构维系友好合作关系，从而扩大本署的视野，亦有助我们改善工作。

6.14　另外，由于获得亚洲申诉专员协会「区域技术支援计划」的赞助，本署选派了数名职员分别到韩国首尔和泰国曼谷参加考察及培训课程（参见**第五章**）。同样，我们也接待了一位来自巴基斯坦申诉专员公署的高级人员。透过这些培训活动，本署职员不但可以增广见闻，更有机会与其他申诉专员机构的人员交流，学习他们在实际工作上可资借鉴的地方。

## 与内地的交流

6.15　自一九九六年起，本署一直与中国监察学会合办交流活动。但是，由于二零零八年五月四川发生大地震，互访交流因此暂停。二零零九年六月，本人率领六位同事到内地进行一星期的访问，并就监察公共行政的制度和工作方法，与北京、湖南及福建等地的官员交换意见。通过多次会议及讨论，我们对内地的监察制度和政策有了更深入的认识，也藉此机会向内地官员介绍了本署的工作程序与方式。

6.16　另一方面，我们继续为内地访港的官员举办简介会，介绍本署的职权范围和工作方式。在本年度内，我们接待了13个团体共324人，并为他们举办讲座。

## 服务对象意见调查

6.17　为了充分了解本地的投诉文化，以及掌握市民对各种投诉渠道的期望，我们定期进行统计调查，收集市民的意见。继二零零四年的统计调查后，本署于二零零七年再委托政府统计处进行主题性住户统计调查，藉以了解公众的观感。这些统计调查对于本署在规划和提供服务方面，具有重要参考价值。我们计划在二零一零年进行新一轮的意见调查，以便检讨及改善本署的工作。这项意见调查预计可于二零一零年下半年完成。

## 前瞻

6.18　本署会继续留意市民的意见，并参考其他申诉专员机构的做法，尽心竭力，推动政府部门及公营机构不断改善公共行政的制度和工作方法。



**图表6.7**　与内地的交流活动

附件 1

# 《申诉专员条例》附表所列机构一览

## 条例（第397章）附表1第I部所列机构

1. 政府所有部门／机构（公务员叙用委员会秘书处、香港辅助警察队、香港警务处及廉政公署除外）
2. 九广铁路公司
3. 市区重建局
4. 立法会秘书处
5. 平等机会委员会
6. 西九文化区管理局
7. 香港考试及评核局
8. 香港房屋协会
9. 香港房屋委员会
10. 香港金融管理局
11. 香港艺术发展局
12. 香港体育学院有限公司
13. 个人资料私隐专员
14. 财务汇报局
15. 强制性公积金计划管理局
16. 雇员再培训局
17. 机场管理局
18. 职业训练局
19. 医院管理局
20. 证券及期货事务监察委员会

## 条例（第397章）附表1第II部所列机构

1. 公务员叙用委员会秘书处
2. 香港辅助警察队
3. 香港警务处
4. 廉政公署

附件 2

# 对投诉不予跟进或不展开调查的情况

## 不受申诉专员调查的行动 – 香港法例第397章附表2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份购回守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

## 调查投诉的限制 – 香港法例第397章第10(1)条

1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

## 申诉专员可决定不展开调查的情况 – 香港法例第397章第10(2)条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

附件 3

# 履行服务承诺的统计数字

(二零零九年四月一日至二零一零年三月三十一日)

## (A) 查询*

| | 回覆时间 | | |
|---|---|---|---|
| 致电或亲临本署查询 | 即时 | 30 分钟内 | 30 分钟后 |
| | 13,622 (100%) | 0 | 0 |
| 书面查询 | 5 个工作天内 | 6 至 10 个工作天内 | 10 个工作天后 |
| | 220 (86.3%) | 34 (13.3%) | 1 (0.4%) |

* 不包括有关正在处理的投诉个案的查询。

## (B) 投诉**

| | 回覆时间 | | |
|---|---|---|---|
| 初步评审／发出认收函件 | 5 个工作天内<br>(目标:80%) | 6 至 10 个工作天内<br>(目标:20%) | 10 个工作天后 |
| | 4,355 (99.9%) | 5 (0.1%) | 0 |

** 不包括副本送本署的投诉,以及不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案。

| | 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案 | | | 其他个案 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 已终结的个案 | 10 个工作天内<br>(目标:70%) | 11 至 15 个工作天内<br>(目标:30%) | 15 个工作天后 | 少于 3 个月<br>(目标:60%) | 3 至 6 个月内<br>(目标:40%) | 6 个月后 |
| | 879<br>(78.90%) | 182<br>(16.34%) | 53<br>(4.76%) | 2,002<br>(54.69%) | 1,582<br>(43.21%) | 77<br>(2.10%) |

## (C) 团体参观及讲座

| | 回覆时间 | |
|---|---|---|
| 要求专人带领参观本署的团体 | 5 个工作天内 | 5 个工作天后 |
| | 3 (100%) | 0 |
| 邀请本署人员主持讲座的团体 | 10 个工作天内 | 10 个工作天后 |
| | 13 (100%) | 0 |

附件 4
# 专业顾问名单

## 工程

尹志田先生

何锺泰博士

周明权先生

梁广灏先生

郑恩基先生

谢锦泉先生

## 法律

王贵国教授

贝力恒先生

陈文敏教授

卢敏超博士

戴耀廷先生

Anne R. CARVER 女士

M. J. A. COORAY 教授

## 医务

何柏松教授

麦列菲菲教授

陈棣光教授

黄重光医生

黎嘉能教授

* 姓名以笔划序

附件 5

# 用语词汇

## 中止调查的投诉

这是指本署停止就某宗投诉进行查讯。原因可能是投诉人没有提供充分资料或证据，以及投诉人不同意本署取得其个人资料等。

## 未有定论 1

这是指在全面调查后，申诉专员认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉作任何定论。

## 主动调查 2

这是指尽管没有接到投诉，但基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常是针对某些涉及行政体制的事宜或广受市民关注的事项。

## 主动调查审研工作 3

这是指本署就某些可能值得展开主动调查的课题进行的初步审研。在审研过程中，本署会收集具体的资料。假如于审研后认为无须展开更全面的调查，则会把这类审研工作列为「小型主动调查」。

## 成立、部分成立和不成立

这是指本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

## 全面调查

这是指深入的查讯，通常是就复杂或性质严重的投诉展开调查，而在完成调查后往往会提出改善建议或补救措施。

## 同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或某个决定。

1 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。
2 前称「直接调查」。
3 前称「直接调查审研工作」。

### 行政失当

这在《申诉专员条例》中已有定义。基本上，「行政失当」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

### 投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是不当行为、不合理行动或不妥善的决定，而这些行为、行动或决定影响到投诉人，令他感到不满或受屈。

### 投诉已撤回

这是指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能决定继续调查。

### 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉人指称的事项可能不成立，但申诉专员却发现所涉机构另外有显著行政失当之处，并就这些须予改善的地方提出意见。

### 投诉事项不在本署职权范围内

这是指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的行动或机构。

### 决定不予继续处理的投诉

这是指申诉专员在考虑所有有关情况后，决定不再继续处理某宗投诉。考虑的情况包括个案是否有充分的表面证据，证明所涉机构行政失当。

### 受条文所限不得调查

这是指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

### 初步查讯

这是指初步进行的查讯，以决定是否需要展开全面调查。

### 查询

查询是指市民要求本署提供资料或意见。查询并不算是投诉，但有可能成为正式的投诉。

### 副本送本署的投诉

这是指投诉人向另一个机构提出投诉时，把副本送交本署备案，但没有要求本署跟进。假如申诉专员认为需要介入，则这类投诉可能会成为正式的个案。

### 提供协助／作出澄清的方法

假如认为不宜以「现处计划」处理投诉个案，这是另一种初步查讯的方式。本署在审研所有相关资料，并认为无须展开全面调查后，会把调查结果告知投诉人及被投诉机构，亦会提议所涉机构采取改善措施或补救行动。

### 调查

这是指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

### 调解

这是投诉人与所涉机构在自愿的情况下同意举行会议，讨论投诉个案，寻求双方愿意接受的解决方法。本署的调查员会以中立调解员的身份，促成双方和解。

### 机构内部投诉处理计划（「现处计划」）

这是一种就性质较简单的个案进行初步查讯的方式。本署在取得投诉人同意后，把个案转介所涉机构进行调查及直接回覆投诉人，并把回覆的副本送交本署。假如发现所涉机构的回覆未能彻底处理投诉，申诉专员亦可决定继续查讯。

附件 6

# 所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例

**(a) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效**

| **机构**<br>（个案编号） | **行政改善措施** |
| --- | --- |
| **渔农自然护理署**<br>**（「渔护署」）**<br>（2008/3465） | 订定运作指引，对未领有牌照狗只的主人或饲养人采取执法行动（包括在有需要时提出检控），并订明时限 |
| **渔护署**<br>（2009/0193） | 为农业合作社制定选举指引，以便妥善地进行理事会选举<br>向该署职员发出指引，订明应如何在选举过程中提供协助 |
| **渔护署**<br>（2009/2168） | 发出更清晰指引，确保当有市民发现遗失的动物并要求直接联络其主人时，各动物管理中心有一致的处理方法 |
| **屋宇署**<br>（2008/2004） | 检讨有关「联合办事处（『联办处』）# 及屋宇署处理渗水投诉的工作关系」的指引，确保联办处（屋宇署）及该署的楼宇部之间有更紧密联系 |
| **食物环境卫生署**<br>**（「食环署」）**<br>（2008/2376） | 发出指引，强调须准时参与联合实地视察行动，并妥善保存有关处理渗水投诉的文件记录<br>就于办公时间以外进行的视察订定清单，规定必须记下预约详情及投诉人的联络资料，以便加强联系 |
| **食环署**<br>（2008/2792） | 改善有关冷气机滴水投诉的文件记录及存档系统，以加强问责，方便监督及防止记录遗失<br>订定巡查清单，确保巡查标准一致，以便监督职员的工作 |
| **医院管理局**<br>**（「医管局」）**<br>（2007/5222） | 订定安排，确保关于精神科病人已获告知有权见法官／裁判官的文件记录妥善保存 |
| **房屋署**<br>（2009/3224） | 改善某公共屋村管理处处理事件的程序，确保妥善记录事件经过及所采取的行动，并保存相关文件 |
| **香港房屋协会**<br>（2009/2659） | 采取各项措施，防止某屋村内愈来愈多租户在大厦外墙违规安装冷气机散热器：<br>• 加强宣传，要求租户遵守租约条款及屋村管理规则；<br>• 在指定位置装设支架，方便租户重新安装散热器；<br>• 要求违规租户在一年内纠正问题；以及<br>• 若持续违规达一年，即终止其租约 |

# 联合办事处（「联办处」）由屋宇署及食环署成立，专责处理渗水投诉。

| | |
|---|---|
| **联办处**<br>（2008/4243 及 4244） | 在屋宇署就调查渗水投诉拟定的标准顾问合约内增加一项条款，规定顾问公司须提交调查人员就调查撰写的证人陈述书，避免因调查人员离职而对日后可能需采取的检控行动造成困难 |
| **社会福利署**<br>（2008/6001） | 澄清程序守则，提醒职员寻求营养师的专业意见，以决定某中途宿舍提供的特别膳食是否切合一名在该处居住的综合社会保障援助受助人的膳食需要，以免不当地停止发放特别膳食津贴 |
| **水务署**<br>（2008/5312） | 为「浪费供水」订立准则（在30分钟的水表流量测试中，水表的最小单位读数有明显转动，显示有水流出），作为决定是否须就渗水投诉采取行动的更明确基准 |

**(b) 改进跨部门的协调安排**

| **机构**<br>（个案编号） | **行政改善措施** |
|---|---|
| **运输署**<br>（2009/0254） | 改善与司法机构的沟通，以便让后者获得司机的最新通讯地址，确保传票成功送达 |

**(c) 改善处理市民查询／投诉的措施**

| **机构**<br>（个案编号） | **行政改善措施** |
|---|---|
| **民政事务局**<br>（2009/1681） | 查询的电邮地址已由hab1@hab.gov.hk改为hab@hab.gov.hk，避免对市民造成混淆 |
| **香港考试及评核局**<br>**（「考评局」）**<br>（2009/2994） | 为口试进行录音，以备有考生认为此类考试的评核不公平而提出投诉 |
| **地政总署**<br>（2009/0442） | 提升总部地政处的电邮系统，以便职衔有变动的职员能继续收到送发到其旧电邮地址的电邮，避免公众查询无人处理 |
| **影视及娱乐事务管理处**<br>（2009/0784） | 电影检查分部已采取措施，以便属下的24小时投诉热线员工能更频密地检查热线的留言录音 |
| **水务署**<br>（2006/0273） | 发出指引，就有关退回水费按金的查询及投诉，订明发出初步及最终回覆的时限 |

| (d) 改善服务的措施 | |
|---|---|
| **机构**<br>（个案编号） | **行政改善措施** |
| **食环署**<br>（2009/3912） | 屯门某垃圾收集站清理大型废物的安排由每周一次增至每天一次<br>重建及扩大该垃圾收集站，以便存放更多大型废物 |
| **消防处**<br>（2008/4151） | 改善程序，尽量减少救护车驶离前所需的病人个人资料证明文件及病况，以确保尽快把病人送到医院 |
| **房屋署**<br>（2009/3474） | 发出更清晰的指引，确保妥善监察公证行处理索偿的进度 |
| **考评局**<br>（2008/4096） | 更改做法，同意向提出要求的考生提供重新评阅的试卷 |
| **入境事务处**<br>（2008/3397） | 提升电脑系统，避免再出现向两名人士编配相同的身份证号码 |
| **司法机构**<br>（2004/0776） | 通过改善工作流程及增加人手，小额钱债审裁处把发出裁定或命令的平均时间由八天缩减至4.61天 |
| **法律援助署**<br>（2008/6066） | 去信香港律师会，要求法律援助律师名册上的律师就法律程序所选用的语文，以及有关选择的意义及影响，为所有受助人提供意见，以便后者能够作出明智的选择 |
| **地政总署**<br>（2007/2501） | 地政总署进行例行检查和巡视，确保一直被某私人屋苑关闭的游乐场开放给公众使用 |
| **康乐及文化事务署**<br>**（「康文署」）**<br>（2006/3246） | 在公共图书馆安装设施，接受以八达通卡支付各项收费，同时自动印发收据，因而避免发生有否缴费的争议 |
| **邮政署**<br>（2007/2760） | 就市民可选择拒收通函邮件的各项建议进行公众谘询 |
| **运输署**<br>（2009/1046） | 采取措施，更频密地举行特别车辆登记号码拍卖，以便某些登记号码可更迅速地推出拍卖 |
| **水务署**<br>（2007/6083） | 修订指引，容许口头申请水务署位于西贡某水塘管制区的车辆通行证，但须于七个工作天内收到书面申请 |

(e) 为市民提供更清晰的资料

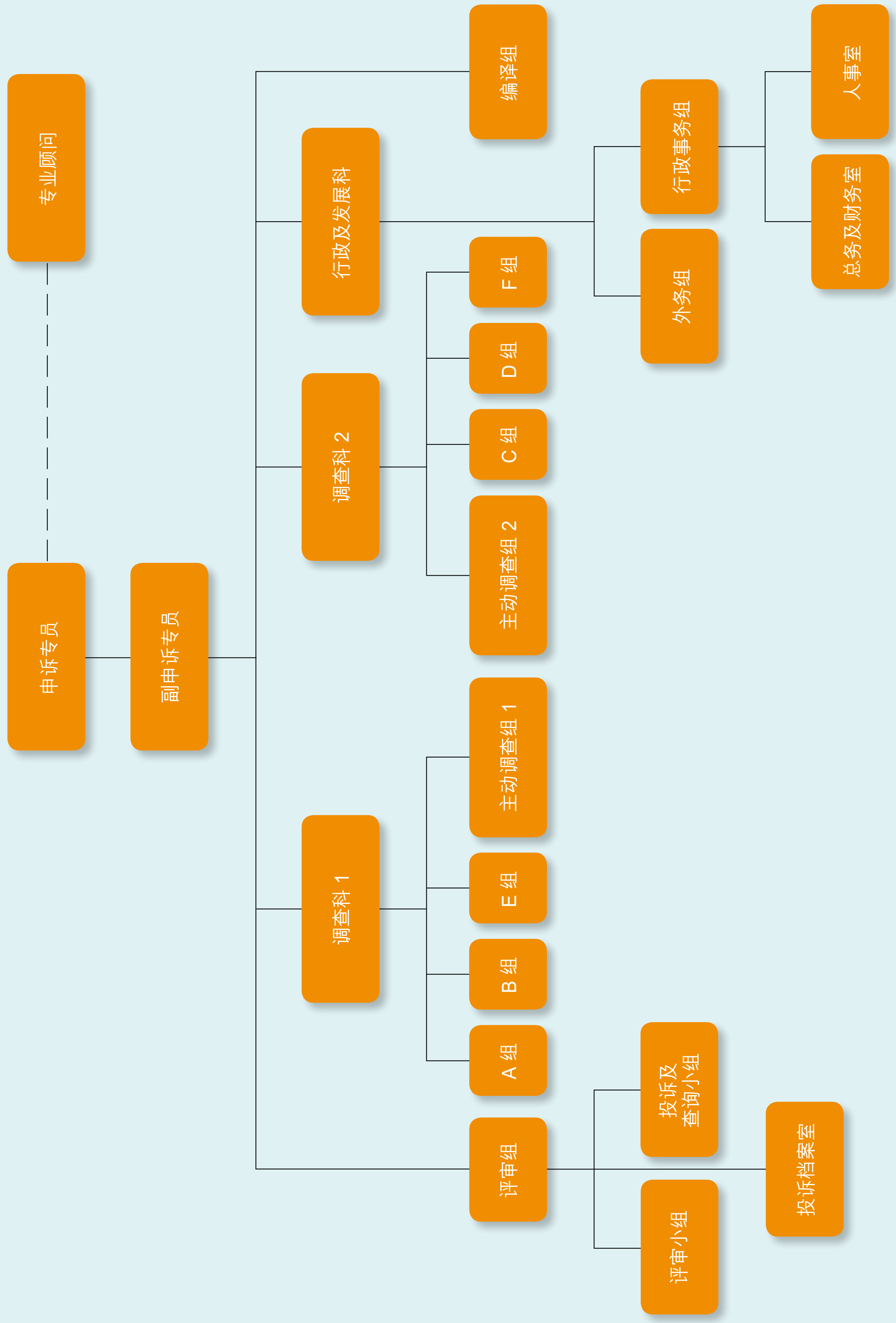
| 机构<br>（个案编号） | 行政改善措施 |
|---|---|
| **环境保护署**<br>（2007/0017） | 车辆的黑烟排放测试证明书已加附注，说明车辆即使已通过测试，仍可能要进行维修，以免该署在发现有关车辆排放过量黑烟及需要维修时，车主会提出异议 |
| **医管局**<br>（2009/0226） | 修订诊所覆诊预约便条的附注，清楚说明未能依约覆诊的病人应如何重新预约覆诊日期 |
| **民政事务局**<br>（2008/6249） | 修订艺术发展基金资助海外表演的申请程序，同时向公众宣传申请有关资助须符合的标准，以及该局会基于哪些理由拒绝申请 |
| **房屋署**<br>（2009/1724） | 在「公屋住户纾缓挤迫调迁计划」的调迁申请结果通知书上采用更清晰的字眼，向申请人说明拒绝的理由 |
| **房屋署**<br>（2009/3338） | 修订一份公屋申请表格，更清楚地指示申请人须提供通讯地址，以免因信件错误寄往申请人的旧地址而把其个人资料不当地向第三者披露 |
| **香港艺术发展局**<br>（2008/6205） | 就该局向电影计划提供的资助：<br>• 采取措施，让公众更认识及了解资助审批程序的审批员制度，以及该局如何避免利益冲突<br>• 在该局与获资助者签订的合约上加入新条款，订明该局拥有资助项目的版权，可以把作品的复本存放在香港电影资料馆供市民欣赏 |
| **考评局**<br>（2009/2522） | 修订考生手册，避免有含糊不清的地方 |
| **康文署**<br>（2008/4875） | 在还书箱贴上《图书馆规例》摘要，让图书馆使用者知悉使用规则，包括图书馆资料如有遗失或损坏，图书证持有人应负的责任 |
| **社会福利署**<br>(2009/3433) | 在长者常到的地点（如公共屋村办事处及民政事务处）发布已修订的高龄津贴入息上限的资料 |
| **职业训练局**<br>（2009/2602） | 已推行措施，确保以书面方式通知考生考试规定，避免产生误会 |

| (f) 员工培训 | |
|---|---|
| **机构**<br>（个案编号） | **行政改善措施** |
| **地政总署**<br>(2009/0711) | 在进行清拆前登记工作之前举行简介会，协助员工加强沟通技巧 |

附件 7

# 组织图

申诉专员公署组织图



附件 8

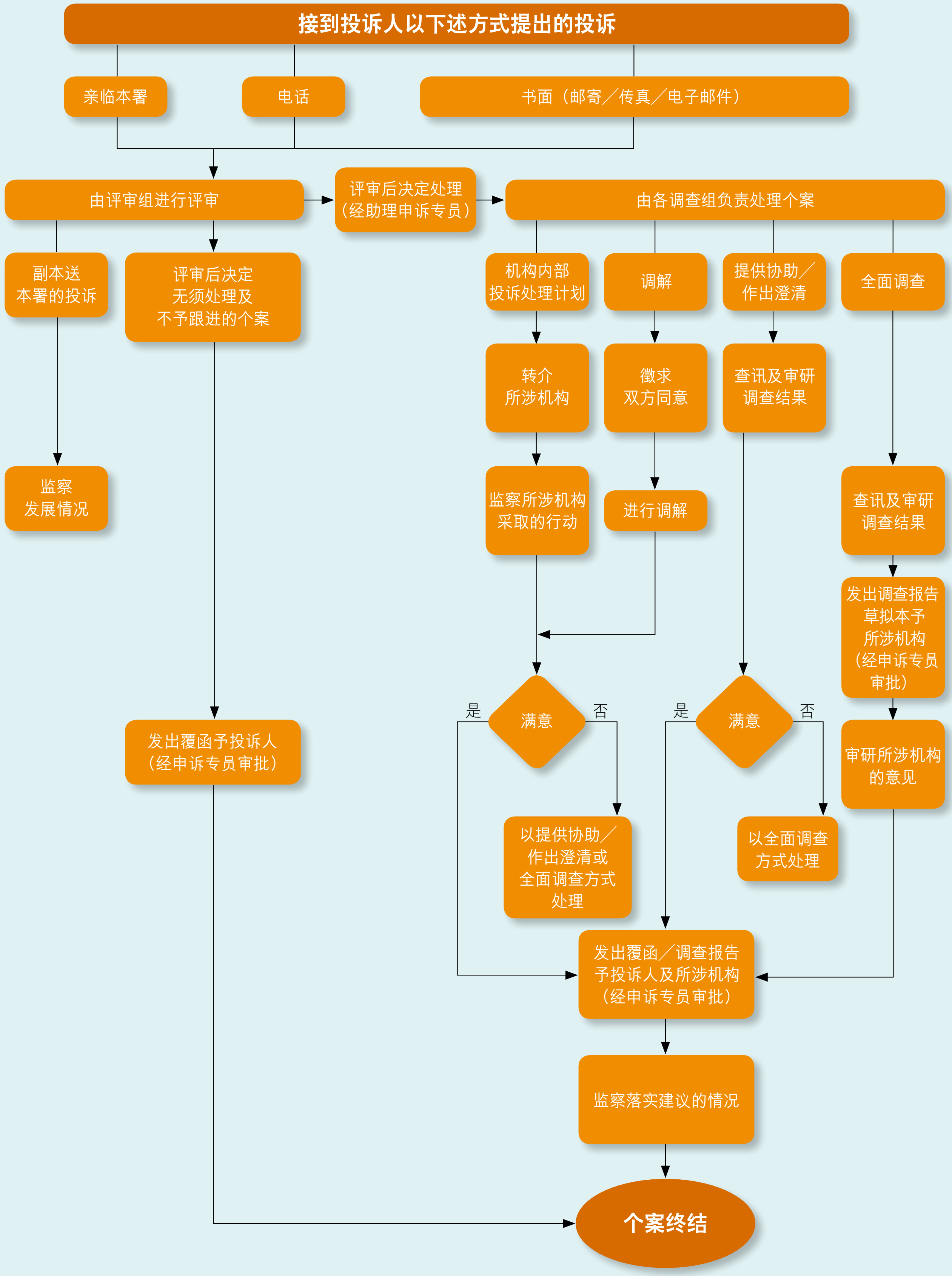
# 申诉专员公署的访客

| 日期 | 访客* |
|---|---|
| 2009年5月14日 | 法律交流课程学员（由亚洲法律资源中心安排） |
| 2009年6月16日 | 中国高级法官研修班（香港）学员（由香港城市大学法律学院安排） |
| 2009年7月15日 | 江苏省监察厅廉政建设交流团（由香港理工大学中国商业中心安排） |
| 2009年7月22日 | 广州市人民代表大会常务委员会信访工作交流团 |
| 2009年7月22日 | 法律交流课程学员（由法律教育信托基金安排） |
| 2009年9 月9 日 | 深圳市南山区公务员赴港培训班学员（由香港金融管理学院安排） |
| 2009年9月29日 | 法律交流课程学员（由亚洲法律资源中心安排） |
| 2009年11月5日 | 甘肃省赴港廉政建设专题培训班学员（由香港金融管理学院安排） |
| 2009年11月18日 | 山东省监察厅行政执法与监督监察赴港培训班学员<br>（由香港理工大学中国商业中心安排） |
| 2009年12月11日 | 第七届贪污研究深造证书课程学员（由香港大学专业进修学院安排） |
| 2009年12月22日 | 天津市监察局代表团 |
| 2009年12月22日 | 河南省信阳市纪委代表团 |
| 2009年12月29日 | 埃及申诉专员协会国家人权委员会Eman Essway女士 |
| 2010年1月5日 | 葡萄牙外交部对外政策副总司长Rui Macieira先生 |
| 2010年1月11至19日 | 巴基斯坦申诉专员公署顾问Ahmed Salim先生 |
| 2010年1月15日 | 第二期中国高级法官研修班学员（由香港城市大学法律学院安排） |
| 2010年1月20日 | 福建省监察厅交流团（由香港理工大学中国商业中心安排） |
| 2010年2月18日 | 孟加拉内阁秘书长M. Abdul Aziz先生及政府代表团 |
| 2010年3月2日 | 全国人民代表大会常务委员会法制工作委员会副主任信春鹰女士 |

* 不包括造访本署的本港学校及社会服务机构／团体的代表。

附件 9

# 处理投诉流程图



接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面（邮寄／传真／电子邮件）
由评审组进行评审
评审后决定处理（经助理申诉专员）
由各调查组负责处理个案
副本送本署的投诉
评审后决定无须处理及不予跟进的个案
监察发展情况
发出覆函予投诉人（经申诉专员审批）
机构内部投诉处理计划
调解
提供协助／作出澄清
全面调查
转介所涉机构
徵求双方同意
查讯及审研调查结果
监察所涉机构采取的行动
进行调解
查讯及审研调查结果
发出调查报告草拟本予所涉机构（经申诉专员审批）
审研所涉机构的意见
是
满意
否
是
满意
否
以提供协助／作出澄清或全面调查方式处理
以全面调查方式处理
发出覆函／调查报告予投诉人及所涉机构（经申诉专员审批）
监察落实建议的情况
个案终结

附件 10

# 主动调查报告摘要

## 民政事务局及政制及内地事务局

**个案编号：OMB/DI/189**
**政府推行《公开资料守则》的成效**
**（调查宣布日期：二零零九年二月二十六日；**
**完成日期：二零一零年一月二十二日）**




### 背景资料

政府的施政方针是尽可能公开和透明。一九九五年，政府颁布《公开资料守则》（「《守则》」），授权及规定各部门职员尽量向市民披露政府管有的资料，只有某些指定类别的资料可拒绝披露。该《守则》初期由民政事务局负责推行，其后自二零零七年七月一日起改由政制及内地事务局负责。

2.　这项主动调查审研政府当局如何确保各部门及职员了解《守则》的条文，并切实遵从，以及如何提高广大市民对《守则》的认识。

### 《守则》

3.　《守则》分为两部分，适用于所有政府部门及两个公营机构。第1部阐述《守则》的适用范围、申请程序、部门作出回应的预定时间、要求部门覆核及向申诉专员投诉的途径；第2部则列明可拒绝向公众披露的16类资料。

4.　每个部门须指派一名职员担任公开资料主任，负责促进和监督《守则》的执行、统筹内部职员培训，以及确保部门遵从《守则》的条文及程序。政府当局一开始已订定运用指引（只有英文版），协助各部门诠释和运用《守则》。

### 观察所得及意见

5.　本署发现，有些部门在执行《守则》方面仍有不足之处。尽管《守则》已推行了十多年，职员对条文仍是一知半解，亦不熟悉当中的程序要求。有些职员在拒绝披露资料时没有说明理由，或所述理由并无载列于《守则》内，或错误引用《守则》载列的理由。部分职员也没有向申请人说明他可以要求部门内部覆核及向本署投诉，有职员更在接到涉及多个部门的要求时，忽略了本身有统筹回覆申请人的责任。

6.　**培训不足：**一九九七至二零零四年间，民政事务局并没有为公开资料主任提供任何培训；而在二零零二至零七年间，也没有为政府部门的其他支援人员提供任何相关培训。

7.　**宣传不足：**除了在一九九五至九七年发出的新闻稿和广播信息外，政府在过去11年均没有再透过媒体积极宣传。

8.　《守则》的运用指引没有中文版，未能方便市民了解《守则》。而且，有些部门的网页未有建立超连结，直接联系政府的「公开政府资料」网页，甚至没有提供关于《守则》的简介，说明市民索取资料的权利。

9.　**政府内部宣传不足：**在一九九七至二零零七年六月这十年间，当局只发出过两份总务通告及一份通函，提示各部门有关《守则》的条文。

10.　**部门指引过时：**有些部门已参照一九九六年的范本，制定有关《守则》的内部通告或指引，但民政事务局却没有任何监察或更新措施。

11.　**监察欠积极：**民政事务局从来没有更新过与《守则》有关的索取资料要求的季度报表格式。

12.　**未有涵盖更多公营机构：**鉴于有愈来愈多的公营机构成立，当局必须把该些机构也纳入《守则》的规范内，以推动提高公共行政透明度的方针和政策。

## 建议

13.　申诉专员向政制及内地事务局提出11项建议，以便更有效地推行《守则》，其中包括：

(a) 为公开资料主任举办更多和更适时的培训；

(b) 与各部门合作，为其他职员举办更多培训；

(c) 向市民提供《守则》的运用指引中文版；

(d) 规定所有部门网页必须包含《守则》的简介，并且建立超连结，直接联系「公开政府资料」网页；

(e) 为各部门提供意见，确保部门指引清晰准确，内容最新；以及

(f) 督促那些在申诉专员监察范围内的其他公营机构，要求他们必须采纳《守则》或类似的指引。

14.　政制及内地事务局已接纳有关建议。

## 社会福利署

个案编号：OMB/DI/167
社会福利署如何审批伤残津贴及处理上诉个案
（调查宣布日期：二零零八年十一月二十日；
完成日期：二零零九年十月二十九日）



### 背景资料

社会福利署（「社署」）负责执行的伤残津贴计划，旨在为严重残疾人士提供经济援助，而不论他们是否受雇工作。此项计划无须供款，受助人亦无须接受经济状况审查。

### 本署观察所得

2. 这项调查显示：

(a) 申领准则存在问题；

(b) 社署推卸其就伤残津贴申请作决定的责任；以及

(c) 上诉的审议详情及考虑因素欠缺透明度。

#### *申领准则*

3. 虽然医生已表明，对评估伤残津贴申请人的社会及环境因素感到困难，例如关于「从事原有的职业受到明显限制」，但社署坚称医生完全有能力进行评估，而社署人员则无权质疑医生所作的评估。结果，申请人有否在这方面获得充分评估，实成疑问。

4. 此外，医疗评估表格是为医生的评估提供框架，但表格的设计既未能使评估趋于一致，也无助核实资料。

5. 申领准则内有关「丧失100%谋生能力」这项提述前后不一致，令人产生误解，因为伤残津贴计划的原意，并无考虑申请人是否受雇工作。再者，「精神不健全」及「内脏疾病」等残疾类别的分类方法亦粗略及过时。

#### *社署的角色*

6. 社署把本身的角色局限于只负责审核申请人的居港年期，以及有否领取其他社会福利，结果对批出伤残津贴的准则有重大差异或明显不一致的情况往往未能察觉。

7. 社会福利署署长作为拨款的管制人员，必须确保该署订立管理及监察机制，使伤残津贴的审批符合经济效益，而且卓有成效。该署现时的机制确有不足之处。

#### *上诉：审议过程的透明度*

8. 社会保障上诉委员会负责审议与伤残津贴有关的上诉，但该委员会审议的内容及考虑因素欠缺透明度，以致日后作评估的医生无从了解过往评估伤残津贴的依据，以及上诉委员会决定背后的理据。

## 建议

9.　申诉专员向社署提出八项建议，当中包括：

(a) 检讨及修改医疗评估表格的设计、格式及内容，以便清楚记录资料，并方便医生作有系统的评估；

(b) 安排定期查核个案，以便找出行政体制上欠妥善或不足之处；以及

(c) 考虑全面检讨伤残津贴计划，包括申领准则、医生及社署的角色，以至整个评估机制。

## 房屋署

**个案编号：OMB/DI/178**
**处理涉及索偿的投诉**
**（调查宣布日期：二零零八年十月五日；**
**完成日期：二零零九年八月二十四日）**



### 背景资料

房屋署对于处理涉及索偿的投诉，订有清晰的程序，但该署往往没有按程序办事。

### 现有程序

2.　投诉如涉及索偿，房屋署一方面应按既定步骤及时间表自行处理，纠正其中涉及的问题。同时：

(a) 假如投诉人是向房屋署索偿，该署会把索偿事宜交由保险公司所委托的公证行按该署的保险安排跟进；以及

(b) 假如投诉人是向房屋署的承办商索偿，该署会把索偿事宜交由承办商直接处理。

### 观察所得及意见

3.　**向房屋署索偿的个案：**本署研究的个案显示，房屋署未有处理投诉或找出问题所在，以便采取跟进行动或纠正问题。该署往往只是自动把索偿事宜转交保险公司的公证行处理，然后便完全置之不理。然而，公证行只会参照保险单的内容处理索偿个案。由于服务或管理事宜不在保险单涵盖范围内，因此房屋署本身必须同步进行调查，找出问题的根源并加以纠正。

4.　房屋署要求公证行遵照既定程序及服务标准来处理索偿事宜，但对于公证行的工作进度有时却监察不足。

5.　**向承办商索偿的个案：**房屋署与承办商没有订明任何服务标准，但承办商必须向该署报告处理索偿的进度和结果。房屋署在监察这些个案方面很宽松，也没有完善的记录。

6.　**协助索偿人：**在本署研究的部分个案中，房屋署盲目依从公证行的意见，拒绝为索偿人提供合理的协助。本署认为，房屋署应尽可能顺应索偿人的要求，为他们提供有关资料及协助。

### 建议

7.　申诉专员向房屋署提出11项建议，当中包括：

(a)　提示职员须按程序处理投诉，特别是在公证行处理索偿的同时，亦须自行进行调查；

(b)　检讨并加强对公证行处理索偿事宜的监察；

(c)　要求承办商报告处理索偿的进度，并备存有关索偿个案的记录；以及

(d)　为有需要的索偿人提供有关资料及其他方式的协助。

8.　房屋署已接纳本署的所有建议。

## 食物及卫生局、医院管理局及卫生署

个案编号：OMB/DI/170
当局如何核实使用政府资助的医疗服务的资格
（调查宣布日期：二零零九年五月七日；
完成日期：二零一零年一月二十五日）



### 背景资料

政府当局的政策，是只为香港居民提供资助的医疗卫生服务，非香港居民则须缴付全费。然而，任何情况危急的病人，则不论其是否居民身份，都会先获救治，之后才须付费。

2.　医院管理局（「医管局」）及卫生署的做法，是接纳所有香港身份证（「身份证」）持有人均合资格获得资助医疗服务，而不论其是否拥有居民身份。这种做法与政策相违。

### 调查结果

3.　虽然所有香港居民均符合资格领取身份证，但单凭身份证却不足以证明居民身份，因为身份证有两类。

- 永久性居民身份证 — 签发给拥有香港居留权的永久居民，是居民身份的充分凭证。

- 非永久性居民身份证 — 通常签发给获入境事务处处长批准，为求学、投资、就业及居住等理由而留港超过180天的人士，但他们并不拥有居留权。假如非永久性居民身份证持有人获准留港的期限已过，他们便成为非居民。因此，非永久性居民身份证并不是居民身份的充分凭证。

4. 非永久性居民身份证注有以下三种居民身份的代码之一：

「C」：持证人登记领证时其留港期受到入境事务处处长的限制；

「U」：持证人登记领证时其留港期不受入境事务处处长的限制；或

「R」：持证人登记领证时拥有香港入境权。

5. 为确定非永久性居民身份证持有人的居民身份，入境事务处认为，下述两个方案都可以采纳：

**方案一：**规定他们须出示旅游证件，以证明留港期限尚未届满。不少机构（例如劳工处及房屋署）采用这个方案，以确定服务使用者的居民身份。《入境条例》（第115章）第17J条规定，全港所有雇主必须采用这个方法核实求职者的身份，确保只聘用可合法受雇人士，而不会聘用非居民。

**方案二：**规定注有代码「C」的持证人须出示旅游证件，以证明其留港期限尚未届满。注有代码「R」或「U」的非永久性居民身份证持有人是非居民的机会甚微。社会福利署及公立学校等机构都采用这个方案。

## 本署观察所得及意见

6. 对于情况危急的病人，政府的政策与安排向来都是不论其居民身份，实行先救治，后收费。我们认为这值得充分肯定。

7. 另一方面，医管局及卫生署接纳所有身份证持有人均符合资格获得资助医疗服务，而不进一步查核其留港期限，显然有违政策原意。不按政策办事是行政失当。

8. 上述行政失当令已见紧绌的医疗服务增添压力，延长了合资格人士的轮候时间，同时加重公帑的负担。由于预计会有愈来愈多人来港工作或求学，他们将有资格申领有留港期限的身份证，问题定会日趋严重。持有已过了留港期限身份证的人士的数目，已由二零零八年四月的14万人上升至二零零九年七月的22万人，即15个月内增幅达57%，情况不容忽视。

9. 食物及卫生局表示，医管局及卫生署接纳所有身份证持有人均符合资格获得资助医疗服务，而不作进一步查核，这处理方式沿用已久，始于何时已无法考究。一九八七年以前，任何人如长期离开香港，必须向当局交回身份证，因此上述安排并无不妥。自一九八七年政府实行新政策，容许为在港及境外人士签发永久性居民身份证后，此项规定已不适用并废除。其后，非永久性居民身份证已不能成为居民身份的充分凭证，而医管局及卫生署的做法亦因此违背政策原意。

10.　食物及卫生局于二零零二年已知悉有关问题，但一直未有解决办法。二零零八年十一月，食物及卫生局成立了一个跨部门工作小组，研究如何核实非永久性居民身份证持有人的居民身份。二零零九年年底，工作小组留意到，当局将于数年后检讨智能身份证系统及进行更新换代，届时可藉此机会研究可行的电子核实身份方式。

## 结论及建议

11.　申诉专员认为这种情况应予纠正，并建议政府：

(a) 在可行范围内，应尽快引进电子核实身份方法，作为长远的解决方案；

(b) 当前，应考虑其他服务机构已证明是行之有效的人手核实方法；以及

(c) 在纠正现行安排及实行新的核实身份方法之前，应发出清晰指引供职员参考及执行，同时应广泛宣传，提示和教育市民。

## 香港考试及评核局

个案编号：OMB/DI/182
公开考试试卷的编制
（调查宣布日期：二零零八年六月二十六日；
完成日期：二零零九年五月二十七日）



### 背景资料

由于公开考试对本港青少年的前途，以至我们的教育及考试制度在外地的声誉，都有深远的影响，因此，社会人士期望试卷的编制必须维持最高水平。然而，尽管香港考试及评核局（「考评局」）致力发展持续改进的文化，本署仍在二零零八年的某些试卷中发现明显的错误，原因在于考评局的相关工作过程及程序仍有缺失，而某些职员的心态亦存在问题。

### 观察所得及意见

2.　**未有厘清重要职责：**在确保试卷不会有错漏或含糊之处方面，评核发展经理须负全责，但有关守则或指引均没有清楚列明。

3.　**主要负责人员有角色冲突：**一名担任试卷拟题工作的评核发展经理竟同时负责校对试卷。

4.　**校对程序未能奏效：**即使订有精细的程序和指引，并进行多次覆核及校对，但往往仍未能找出明显错误。

5.　**没有妥善保存重要记录：**评核发展经理曾在电脑软复本上修订试卷，但没有保留正式记录，因此难以追查及覆核编制试卷的过程。

6.　**对错误得过且过：**考评局有些职员认为不小心出错是人之常情。他们似乎倚赖于考试后可以一再修订评卷参考这张「安全网」，藉以文过饰非。

7.　**不愿承认错误及未能纠正：**即使在后来编印试题专辑时，考评局亦没有纠正题目内含糊之处，因而继续对教师和学生造成误导。

8.　**处理投诉的指引不足：**考评局对如何处理有些类别的投诉个案的指引不足和模糊不清。

9.　**补救措施不足：**考评局迅速检讨了二零零八年的考试，并制订补救措施。然而，该等措施主要都是「头痛医头、脚痛医脚」，只从程序着手，治标不治本。

## 建议

10.　申诉专员向考评局提出13项建议，当中包括：

(a)　令全体职员明白，考评局作为公开考试举办机构的角色十分重要，对本港社会有长期和深远的影响；

(b)　检讨相关指引；

(c)　寻求各种办法以吸纳更多外界的意见；以及

(d)　倘若因试题错误而要大幅度修订评卷参考，须向考评局委员会报告。

11.　考评局已接纳各项建议。

# 运输署

**个案编号：OMB/DI/187**
**处理转移及保留车辆登记号码申请的机制**
**（调查宣布日期：二零零八年六月三十日；完成日期：二零零九年六月二日）**

## 背景资料

本署在处理一宗投诉个案时发现，运输署处理同时转移及保留车辆登记号码申请的机制可能存在漏洞。

## 处理程序

2.　车主可向运输署申请将名下车辆的登记号码转移至另一车辆，或将该号码保留备用最多12个月。假如申请同时涉及多部车辆和数名车主，则这类所谓「串联申请」会顺序一次过办理。

3.　假如车主提出独立申请，并选择放弃原本的车辆登记号码，接受由运输署电脑系统随机编配的号码，则须待手续完成及缴费后才会获告知该号码，以免他因不喜欢电脑编配的号码而要求另行编配。至于「串联申请」，运输署在处

理过程中亦会以电脑编配一个临时号码，但在手续完成后即予取消。该署不会让申请人知悉临时号码，除非他在手续完成前决定接受该临时号码。

## 投诉个案

4. 甲先生和乙女士到运输署某牌照事务处递交「串联申请」。在完成一连串手续后，他们看到电脑编配的临时号码，遂要求放弃原来的号码，转而接受该临时号码。然而，由于申请手续已经完成，该署职员拒绝其要求。

5. 他们于是投诉运输署剥夺他们选择接受临时号码的权利。该署遂破例让他们再次办理相关手续，届时若喜欢临时号码的话，则可以选择接受。

## 本署观察所得

6. 由于「串联申请」涉及多名车主，而且手续繁复，假如任从申请人考虑是否接受临时号码，将会延长办理手续的程序，影响其他申请人的轮候时间。

7. 为了解投诉人何以会看见临时号码，本署人员曾到牌照事务处作实地视察，结果发现运输署职员会把临时号码写在申请表格首页上方。投诉人可能因而看到临时号码。

8. 在这宗个案中，投诉人看见临时号码后要求选取该号码，运输署职员予以拒绝，本来是正确的决定。可是，该署最终让步而让他们放弃旧的车辆登记号码，选择新编配的临时号码，是变相允许他们选择。这不但偏离既定程序，且有滥用职权之嫌。

## 建议

9. 申诉专员已促请运输署：

(a) 采取措施，确保申请转换车牌号码的人士不会看见临时登记号码；以及

(b) 提示职员恪守公平公正原则，不能因申请人投诉而破例给予优待。

## 机电工程署

**个案编号：OMB/DI/188**
**升降机安全的规管制度**
**（调查宣布日期：二零零九年一月十五日；**
**完成日期：二零零九年八月二十四日）**




二零零八年十月以来，本港发生多宗升降机事故，引起市民关注。有见及此，本署就升降机安全的规管制度进行了主动调查。

## 升降机安全的规管

2.　机电工程署（「机电署」）对升降机安全的规管架构由三个部分组成：

(a) 法定证明书制度 — 规定升降机拥有人须确保升降机会进行定期检查，并由注册升降机工程师（「注册工程师」）签发安全证明书，然后送交机电署加签，以便展示在升降机内的显眼位置；

(b) 注册升降机承建商（「注册承建商」）及注册工程师登记制度 — 规定他们必须向机电署登记，才可进行升降机维修及保养工程。该署订立了表现监测记分制度（「记分制度」），可以对他们进行违例记分；以及

(c) 直接巡查及执法行动 — 由机电署人员负责巡查升降机，若有触犯记分制度所列举的违规事项，便会发出警告信。

## 发现的问题及本署观察所得

3.　发生连串升降机事故后，立法会曾就事件进行研究，本署亦展开主动调查。为此，机电署已采取措施，加强规管制度。然而，要改善升降机的整体安全水平，必须从问题的根源着手。

4.　政府不可能亦不应单独承担全港所有升降机的维修和安全责任。机电署应提倡「共同责任」原则，以及实行「使用者监察」。升降机拥有人应为升降机安全肩负主要责任，而注册承建商及注册工程师受聘维修及保养升降机，亦应共同承担责任。升降机安全证明书是实行「使用者监察」的主要凭据，假如文件记录妥善，证明书既可保证升降机安全，亦是反映升降机维修现况的主要资料来源。机电署提高对注册承建商采取纪律行动记录的透明度，即可让升降机拥有人作出明智的选择，而业界亦会视此举为鼓励他们保持服务水准。消费者的选择有助业务发展，而市场竞争更是有效的品质保证。

### *标准、统计数字、监察及趋势分析*

5.　机电署订立有关升降机检查及提交安全证明书方面的标准及时间规定并不清晰，也没有备存这两方面的重要资料和统计数字。本署促请该署投入时间和人力，订定明确的标准及建立运作资料库。

### *处理逾期个案*

6.　本署留意到，机电署在升降机检查逾期很久才发出催办通知书，时限与该署发出要求拥有人检查升降机及禁止使用升降机的命令的法定时限不相符。尽管该署已加强监察升降机的检查及催办仍未办妥的升降机证明书，但仍须监督和定期评估这些措施的成效。

### *追查延误提交证明书的责任*

7.　本署注意到，机电署未能确定哪方面须为延误提交升降机证明书负责，也没有设定时限，规定注册承建商须于何时之前加签证明书，然后送交升降机拥有人。机电署应规定注册承建商须记录向升降机拥有人发出证明书的日期，并对屡次延误提交证明书的违例者予以行政制裁。

### *公开纪律行动记录*

8.　当局披露纪律行动记录，可以为升降机拥有人在选择注册承建商时提供有用的参考。注册承建商及注册工程师为维护声誉及避免业务受损，定会积极注意，免致被列入机电署的黑名单。本署建议，机电署可通知保险业界，该署的网页载有该等资料。

### *展示升降机证明书*

9.　升降机证明书许多时并非展示在容易看到或检查的显眼位置，而字体亦较小。机电署应修订证明书的格式，使字体更清晰可见，尤其是有效日期更应以粗黑体和标准格式显眼地展示。

### *纪律行动的漏洞*

10.　假如有注册承建商或注册工程师在12个月内接到三封警告信，机电署一般应采取纪律行动。二零零五至零八年期间，机电署曾考虑对某注册承建商采取纪律行动。在这唯一的个案中，本署发现下述问题：

(a) 负责覆检个案的机电署工程师没有向上司报告结果，而有关个案其后亦未有跟进；

(b) 由于电脑系统出错，尽管符合有关准则，机电署亦没有发出四封警告信；以及

(c) 由于电脑系统出错，机电署曾错误发出五封警告信。

11.　机电署应检讨并加强有关程序，以及订明关于采取纪律行动的职责。此外，该署亦应检讨根据记分制度发出警告信的程序和准则，并在文件上列明规则及理据，同时更新记分制度的有关文件，以便向业内人士公布。

## 建议

12.　申诉专员向机电工程署署长提出13项建议，当中包括：

(a) 加强公众教育及宣传活动，推广升降机安全的「共同责任」及「使用者监察」的原则；

(b) 修订升降机证明书的格式，并加强执行「展示在显眼位置」的规定；

(c) 投入时间和人力以订定标准及建立资料库；

(d) 在六个月内检讨关于跟进逾期检查升降机和发出证明书的违例个案的机制；

(e) 要求注册承建商提交向升降机拥有人发出证明书的日期等资料，并对违例者予以制裁；

(f) 考虑制定适当的工作守则及责任等级，以决定是否对注册承建商或注册工程师采取纪律行动，包括监察纪律研讯的进度；以及

(g) 检讨根据记分制度发出警告信的程序和准则，并在文件上列明规则及理据，同时更新记分制度的有关文件，以便向业内人士公布。

13.　机电署已接纳本署的建议，并提供了落实各项有关措施的暂定时间表。

附件 11

# 主动调查审研报告撮要

## 强制性公积金计划管理局

**个案编号：OMB/DI/198**
**向强制性公积金及职业退休计划成员帐户注入政府供款的行政安排**
**（审研开始日期：二零零九年四月十六日；完成日期：二零一零年三月二十九日）**




在二零零八至零九年度政府财政预算案中，政府当局决定向每名月薪总额不超过10,000元的雇员／自雇人士的退休计划帐户注入6,000元。

2. 二零零九年三月初，强制性公积金计划管理局（「积金局」）开始把上述款项注入约140万名合资格人士的帐户。随后，传媒广泛报道有不少错误注款的个案，而本署亦接到35宗查询／投诉。申诉专员遂就此事展开主动调查审研工作。

### 前期筹备时间不足

3. 积金局预计需时约**九个月**进行前期筹备工作，包括修订受托人的计划管理电脑系统，以及提取、整合和配对资料，以便编定合资格获得注款人士的清单。结果，在有关法例的修订通过后约**八个月**，积金局便须展开注款工作。该局认为时间方面「十分紧迫」。

4. 假如积金局有较多时间作前期筹备，某些错误注款理应可以避免。

### 错误注入供款

5. 积金局确定了约12,900宗向不合资格的帐户错误注款的个案。当中有40%是由于雇主为65岁以上根本无须作出强制性供款的雇员申报零入息，这是积金局没有预计的情况。另有49%则因为一名受托人未有遵从积金局的指引行事，以及有一名计划管理人因电脑程式出错而提取了错误月份的入息资料所致。

6. 尽管如此，积金局迅速查出错误的原因，并在核对资料和检查相关电脑程式后随即纠正。

### 取回注款

7. 假如积金局有理由相信某笔供款原来不应注入，则该局有权在**六个月**内取回。这六个月限期是根据该局原本的工作计划而设定：三个月（截至二零零九年七月三十一日）供市民提出覆核要求，两个月进行调查。

8. 二零零九年二月，政府当局及积金局因应立法会议员的要求，把提出覆核要求的限期延长至二零零九年九月三十日。然而，政府当局没有相应更改须在六个月内取回注款的时限。

9. 积金局曾一再提醒市民，若认为自己符合资格获得注款，须在上述限期内提出覆核要求，而认为本人不符合资格却获得注款者，则须「尽快与积金局联络」。积金局已预计有些市民或许仍未能够及早联络该局，让该局在限期内取回注款。为此，该局在二零零九年四月向政府当局建议，为覆核要求订定较早的最后期限，以便该局取回注款。然而，该建议不获接纳。积金局遂在本地报章刊登广告，要求有关受款人「在二零零九年八月二十日或之前与积金局联络」，让该局有足够时间处理取回注款的个案。

10. 在某些极端情况下，注款或许未能取回。

## 建议

11. 申诉专员建议，日后若推行类似计划，积金局及政府当局须：

(a) 预留充足的时间作前期筹备；

(b) 在推行计划前，先就资料核实及电脑程式有否错误进行抽查；

(c) 订立更合适的时限，以保障各有关方面的利益，包括防止公帑损失；以及

(d) 适时进行宣传，确保计划畅顺妥善地推行。

附件 12

# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

**〔以提供协助／作出澄清的方法终结的个案〕**

## 司法机构政务长

**个案编号：OMB 2008/5326 — 遗失邮件**

**投诉：没有回覆投诉人的信件，而其中有两封是挂号邮件**

### 没有答覆来信

投诉人称，他在约一个月时间内先后寄出三封信给高等法院的讼费评定官，而其中两封是以挂号邮件方式投寄的。但是，司法机构政务长辖下高等法院登记处（「登记处」）没有回覆他。

2. 二零零八年十月二十日，投诉人以普通邮件方式寄出信件给登记处，要求退回某宗案件的部分讼费。由于没有回音，他于十一月五日以挂号邮件方式寄出第二封信，其后再于十一月二十四日以双挂号方式寄出第三封信。可是，他一直没有收到回覆。

### 信件遍寻不获

3. 本署把这宗投诉转介司法机构跟进，并夹附投诉人信件的副本。司法机构政务长随即指示进行内部搜寻，但有关职员均无法找到该三封信。邮政署证实已派递有关信件，但登记处负责处理来信的职员否认曾见过那些信件。

### 改善处理邮件方式

4. 司法机构政务长于是彻底调查登记处如何处理收到的信件，但无法确定有关信件为何不知所终。不过，司法机构政务长已查明登记处处理来信的程序有不足之处，包括没有把收到的信件记录，以及不同职员各有不同处理方法等问题。

5. 为此，司法机构政务长采取了下列补救措施：

(a) 规定负责收发信件的职员须记录收到的所有挂号邮件，而收件职员亦须认收有关邮件；

(b) 规定有关的司法书记须记录收到的所有挂号邮件，并代表司法人员认收有关邮件；以及

(c) 提示各有关职员必须妥善及谨慎地处理所有来信（包括普通邮件）。

6. 最后，司法机构政务长把投诉人信件的副本转交讼费评定官，以便回覆投诉人。司法机构政务长并就有关延误向投诉人致歉。

## 本署的意见

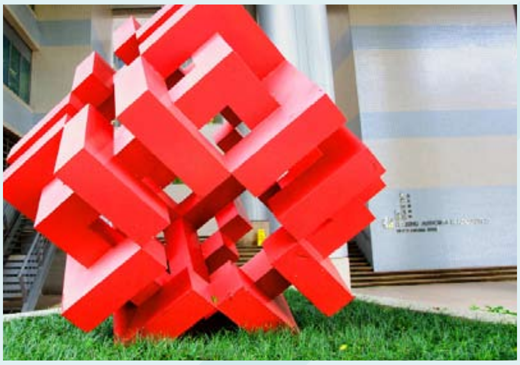
7. 登记处处理来信的方式与程序显然存在漏洞。申诉专员欣悉，司法机构政务长已落实各项改善措施，避免再有同类事情发生。

> 这宗个案显示部门办事程序不妥

## 房屋署

**个案编号：OMB 2009/2352 — 公屋租金**
**投诉：未有妥善处理一宗关于缴付租金的投诉**

### 交租后仍收到欠租警告



投诉人在某便利店缴交某月份的公屋租金，但其后却收到房屋署发出的欠租通知信。尽管她曾多次到屋村管理处澄清，但仍再收到该署的欠租通知。

2. 投诉人每次收到欠租通知后，均主动到房屋署的外判物业服务公司澄清，并且出示收据证明已缴付租金。但是，职员都只是复印收据存档，而没有继续跟进。她后来收到房屋署的欠租警告信，于是再向屋村管理处求助，但职员建议她自行向便利店查询。

### 房屋署未有适时跟进

3. 在投诉人被追讨欠租一个月后，管理处就事件知会房屋署辖下的分区租约事务管理处（「租管处」），但房屋署再于一个月后才要求代收租金的银行进行调查。在此期间，投诉人在管理处建议下重新缴交该月份的租金，以免房屋署向她发出迁出通知书。

4. 银行的调查结果显示，便利店的电脑系统曾发生故障，遗失了投诉人的付款资料。有关资料因而没有传送至房屋署的电脑系统，结果其交租记录亦无从更新。

### 房屋署的评论

5. 房屋署认为，外判物业服务公司的职员未有尽快把投诉转介租管处跟进，而该署职员亦没有即时要求银行调查，以致个案迟迟未获适当处理。该署向投诉人致歉，并已要求外判公司加强前线员工的沟通技巧，以及训示他们须以积极态度处理租户的查询及投诉。另外，该署亦已要求提供收租服务的承办商提升其电脑系统。

## 本署的意见

6.　房屋署应汲取经验教训，提高职员的敏感度，日后若遇到关于缴付租金的投诉，务须谨慎和迅速地跟进。

**这宗个案显示部门办事欠积极**

## 法律援助署

**个案编号：OMB 2008/6066 — 讼费清单**
**投诉：无理拒绝提供中文译本**



### 投诉内容

投诉人获法律援助署（「法援署」）批出法律援助，向前雇主追讨工伤赔偿。双方其后达成和解协议，法援署遂把外委律师提供的英文讼费清单寄给投诉人确认。投诉人要求该署提供清单的中文译本，但遭拒绝。投诉人认为，《基本法》订明中、英文都是香港的法定语文，该署应为不懂英语的市民免费提供讼费清单的中文本。

### 法援署的回应

2.　法援署表示，讼费清单是外委律师拟备的，投诉人如需要中文译本，应向外委律师提出要求，但律师会收取费用。事实上，该署职员已曾多次在电话中向她解释清单内容，并在给她的中文覆函中列出该署曾代为支付的医疗报告费用详情，故此她应了解清单上的各项收费。

### 本署的评论

3.　法援署虽然没有提供讼费清单的中文本，但已曾多次向投诉人口头解释各项收费详情。

4.　外委律师由法援署委派，代表该署提供法律服务，而法援受助人须按服务付费，当然有权知悉服务收费的详情。本署认为，该署应检讨现行政策，考虑按受助人要求，提供中文或英文的讼费清单，以便他们了解收费内容。

**这宗个案显示部门未有为服务对象设想**

## 破产管理署

**个案编号：OMB 2008/4587 — 处理还款支票**
**投诉：未有妥善跟进投诉人的破产个案**

### 遗失支票

投诉人于二零零七年被法庭颁令破产，破产管理署署长成为她的财产受托人。她与破产管理署（「破管署」）达成协议，分期摊还一笔须存入破产人产业帐户的款项。

2. 同年年底，投诉人向破管署发出两张支票，作为首两期还款。其后，她发现只有一张支票被兑现，于是向破管署查询，才得知该署遗失了另一张支票。她指事涉个案主任没有妥善跟进其个案。

### 承诺检讨程序

3. 破管署确认曾收到投诉人的两张支票，但只有一张入帐，另一张则已遗失。个案主任表示，由于事隔多月，已无法记起事情经过及与投诉人对话详情。对遗失支票一事，破管署表示歉意，并承诺会检讨处理支票的程序，避免再有同类事情发生。

### 本署查讯的结果

4. 事涉个案主任对这宗个案显然处理不当。在接到投诉人关于支票未被兑现的查询后，仍然没有跟进，直至九个月后另一名职员接手处理个案才发现问题。

### 致歉及改善程序

5. 在本署展开查讯后，破管署除向投诉人致歉外，亦已就支票处理程序进行检讨，并自二零零九年四月起实施新的程序，避免遗失支票。

> **这宗个案显示部门办事疏忽**

## 康乐及文化事务署

**个案编号：OMB 2009/1258 — 体育设施**
**主要投诉：把某运动场馆内的乒乓球桌预留给残疾运动员的安排不合理，造成资源浪费**



### 投诉内容

投诉人表示，康乐及文化事务署（「康文署」）把某运动场馆内的十张乒乓球桌预留给残疾运动员使用，但部分球桌长期空置，球网更被拆去，令他无法租用。他指康文署的安排不公平、不合理，而且浪费资源。

### 康文署：训练需要

2.　康文署指出，在二零零八年北京奥运会期间，香港体育学院（「体院」）须改建为马术比赛场地，待比赛结束后再重建。在这段期间，该署借出部分康体场地设施供运动员作日常训练之用。事涉运动场馆为此预留了多张乒乓球桌，以配合精英运动员和残疾运动员的训练需要。

3.　伤残运动员须坐轮椅，需要较大的活动空间；而智障运动员则须在不受外界影响的环境下进行训练，以保持高度专注力及提高训练成效。为此，场馆预留数张乒乓球桌以设立缓冲区，并拆去桌上的球网，以免市民擅自进入缓冲区内打球，令运动员受干扰。

4.　康文署一直密切监察体院运动员使用设施的情况，调整预留的数量及时段。体院第一阶段的重建工程预计于二零一零年完成，届时该署便可收回暂借设施，事涉运动场馆的设施将会再全面开放供市民使用。

### 本署的评论

5.　伤残和智障运动员有特殊训练需要，康文署为他们作特别安排，实属合情合理，并非浪费资源。

6.　然而，由于该署没有向公众清楚交代及解释有关安排，特别是关于设立缓冲区的原因和目的，以致有市民误会及投诉，实属可惜。

### 资讯须更清晰

7.　本署建议康文署提供更清晰的资讯，例如在运动场馆的当眼处张贴告示，以及透过该署网页发布消息，向市民解释有关暂借场地设施给体院的原因和安排。康文署其后已落实这项建议。

**“这宗个案显示部门发布的资讯欠清晰”**

## 康乐及文化事务署

**个案编号：OMB 2009/2147 — 逾期罚款**
**投诉：向儿童图书证持有人收取不合理的逾期罚款**

### 按成人罚则计算罚款




投诉人的两名女儿用儿童图书证在康乐及文化事务署（「康文署」）辖下某公共图书馆各自借了十张光碟。由于光碟逾期归还，图书馆遂向她们徵收罚款，金额以成人图书馆资料计算。

2. 投诉人表示，两名女儿的儿童图书证是经由学校申请得来，而校方当时没有向她们派发有关图书馆规例的资料。因此，她并不知悉可以用儿童图书证借取成人图书馆内的资料。她认为康文署的逾期罚款不合理，曾多次要求该署职员改以儿童图书馆资料的罚则计算罚款。她不满该署拒绝其要求。

### 逾期罚款

3. 康文署并没有规限儿童或成人图书证的持有人可借阅何种资料。他们可随意借取儿童或成人图书馆内的资料。

4. 《图书馆规例》订明，逾期归还的图书馆资料，每项均须缴付罚款。成人图书馆资料每项每天须缴付1.5元，儿童图书馆资料则为0.5元，不足一天亦作一天计算。

### 处理过程恰当

5. 投诉人显然以为逾期罚款是按图书证的类别划分，所以认为康文署在事件中的做法不合理。事实上，该署已透过不同途径解释图书馆的服务及规例，而公共图书馆亦有告示牌清楚区分成人图书馆及儿童图书馆的范围。因此，投诉人对康文署的指称并不合理。

6. 本署认为，康文署的处理过程恰当。既然投诉人的女儿确是从成人图书馆借出光碟，并逾期归还，便须按《图书馆规例》缴付罚款。

## 学生资助办事处

**个案编号：OMB 2007/5941 — 持续进修基金**
**投诉：没有灵活处理发还课程费用的申请**

### 投诉内容

投诉人先后修毕两个英文课程，两者均属持续进修基金计划下的可获发还款项课程。为符合发还款项的规定，他参加了一个基准试，并取得较两个课程所要求的水平为高的成绩。他随即向学生资助办事处（「学资处」）申请发还课程费用，并要求获准豁免须就每个课程提交个别基准试成绩之「一对一」规定，但学资处拒绝作弹性处理。

### 本署的评论

2. 学资处订立「一对一」的规定，不外是为了确保申领持续进修基金的人士在修毕课程后，语文水平达到指定程度。本署认为，既然投诉人在一个基准试考获的成绩已超出两个课程要求的水平，学资处实无必要仅为符合上述规定，而坚持要投诉人重复参加同一考试。

## 本署的建议

3. 基于以上所述，本署建议学资处检讨「一对一」的规定。其后，该处决定自二零零九年九月一日起取消该项规定。

**这宗个案显示部门办事欠缺灵活性**

## 医院管理局



**个案编号：OMB 2009/0552 — 药物标签**
**投诉：药房职员错贴药物标签**

## 投诉内容

投诉人到医院管理局（「医管局」）辖下某医院覆诊，于领取药物后离去。她在回家途中接到医院药房职员电话，要求她口述所有药物标签上的服药指示。职员随后表示医生可能出错，并催促她即时折返药房。

2. 投诉人返回药房并交出药物后，看见药房职员只是撕掉一个药袋上原有的标签，然后贴上新标签，便把所有药物交还给她。她留意到新旧标签的服药指示有差异，但职员却没有向她清楚交代到底是医生还是药房职员出错。

## 人为错误

3. 医管局表示，药房职员在配药时误把另一病人的药物标签贴在投诉人的药袋上，而负责派发药物的职员在核对资料时又没有察觉出错，以致未能及时纠正。该局解释，事件纯属人为错误，不涉及机制失误或指引不足。然而，假如药房职员能在电话交谈时向投诉人说明有关情况，应可减轻她的疑虑。

## 可能引致严重后果

4. 本署认为，事件的起因在于药房职员错贴药物标签，确有可能引致极严重的后果。局方及院方绝不可轻视这次事件，必须训示职员遵循指引，按照每个步骤小心配发药物。

5. 最后，事涉医院不仅向投诉人口头解释事件始末，而且以书面致歉。此外，药房管理层已提醒前线职员，必须严格遵守配药程序。

**这宗个案显示机构职员疏忽大意**

## 医院管理局

个案编号：OMB 2009/1176 — 医院费用
投诉：无理收取行政费及追讨不知名的欠款

### 投诉内容




投诉人（甲先生及其太太）表示，甲太太的母亲（乙女士）曾在医院管理局（「医管局」）辖下某医院接受治疗。由于他们缺乏足够金钱，未能清缴乙女士的住院费，院方批准他们按12个月分期缴付尚欠费用。

2. 他们如期缴付了十个月的款项后，接到医院职员的电话，要求他们额外缴付行政费，但院方先前一直没有提及这项费用。另外，医管局亦入禀小额钱债审裁处，向已离世的乙女士追讨一笔不知名的欠款。投诉人认为，医管局收取行政费及追讨欠款并不合理。

### 分期付款行政费

3. 根据医管局的现行政策，病人如因经济困难，未能于出院时清缴所有住院费用，可申请分期付款，院方会按不同情况徵收欠款额的5%至15%作为行政费。

4. 医院方面批准了投诉人分期缴付乙女士的住院费的申请。然而，医院职员没有按既定程序，将有关行政费纳入付款计划书内，而分期付款申请确认书内亦无提及此事。

### 提出申索前未彻底查证

5. 另一方面，院方在批准投诉人的分期付款申请后，会计部的电脑系统仍继续向乙女士发出帐单及最后缴款通知书。在最近一次的最后缴款通知书被退回时，医院职员曾多次尝试联络乙女士，但都不成功。院方会计部遂将个案转交医管局跟进，却未有先行彻底查证有关情况，以致没有察觉到早前已批准分期付款，而医管局更向乙女士追讨欠款，另加迟付费用的行政费。

### 本署的评论

6. 医院职员假如有仔细审阅相关文件，理应察觉到欠款额逐渐减少，是因为投诉人已分期还款。事件显示职员行事粗疏。再者，医院职员在批准分期付款时又未有将行政费纳入付款计划书及其他相关文件内，以致投诉人无从知悉须缴付行政费，事涉职员处事确有遗漏。

7. 医管局其后已豁免有关的行政费，撤销申索并向投诉人致歉。同时，该局亦促请事涉医院尽快制定及推行改善措施，以防止类似事件再发生。

**“这宗个案显示机构职员办事疏忽及有遗漏”**

附件 13

# 经全面调查后终结的个案索引

| 个案编号 | 投诉事项 | 整体结论 | 建议数目 |
|---|---|---|---|
| **入境事务处** | | | |
| 2008/3238 | 针对一名拟经出入境管制站入境的旅客，采取不恰当的检查行动。 | 不成立 | 1 |
| 2008/3778 | 在处理投诉人为其继女申请更改姓名的事宜上推卸责任。 | 不成立 | 0 |
| 2008/4492 | (a) 没有遏止某些违规的活动（部分成立）；以及<br>(b) 没有安排电话及网上预约服务（部分成立）。 | 部分成立 | 1 |
| 2008/5217 | 登记投诉人的出生日期时出错，而其后的行动亦有不当之处。 | 不成立 | 0 |
| 2009/1677 | (a) 就死亡登记纪录的一项记项发出两份错误的核证副本；以及<br>(b) 当投诉人申请更正有关错误时，拒绝酌情在当天予以改正。 | 成立 | 4 |
| 2009/2113 | 强逼一名病人在遣返及担保事宜的文件盖上手指印，尽管他不明白职员的粤语解说，而且其精神状况也不适宜进行有关程序。 | 部分成立 | 2 |
| **土木工程拓展署** | | | |
| 2009/1034 | 没有妥善处理自二零零零年起关于某私人屋苑水浸及邻近斜坡安全问题的多次投诉，结果导致二零零八年六月发生山泥倾泻。 | 不成立 | 1 |
| **土地注册处** | | | |
| 2007/2865 | 没有妥善处理一项更正土地注册记录的要求。 | 不成立 | 0 |
| **水务署** | | | |
| 2008/1634 | 没有妥善处理一宗关于多收水费的投诉，而且未能向投诉人提供满意的解释。 | 不成立 | 0 |
| 2008/4817 | 不断把通知前租户的终结单和催缴通知书寄到投诉人的住址，令他不胜其烦。 | 成立 | 5 |
| 2008/4832 | (a) 误以为投诉人的水表已遗失，未有事先通知便从其按金中扣除有关费用；<br>(b) 企图以水表曾被遮盖为藉口，掩饰职员的疏忽大意；以及<br>(c) 接到投诉后未有迅速采取补救行动。 | 成立 | 6 |
| 2009/0031 | (a) 延误通知投诉人有关水费的调整；<br>(b) 没有在发给投诉人的信件中注明未有记录用水量的期间；以及<br>(c) 没有具体回覆投诉人的查询。 | 成立 | 4 |
| 2009/1827 | 无理要求投诉人缴付高昂的水费。 | 投诉不成立，但机构另有失当之处 | 0 |

| 个案编号 | 投诉事项 | 整体结论 | 建议数目 |
|---|---|---|---|
| 2009/1859 | 无理要求投诉人缴付高昂的水费。 | 成立 | 0 |
| 2009/2135 | 无理发出要求用户维修供水设施的通知书。 | 部分成立 | 3 |
| **司法机构政务长** | | | |
| 2008/3779 | 在处理投诉人为其继女申请更改姓名的事宜上推卸责任。 | 成立 | 0 |
| **民政事务总署** | | | |
| 2007/5804 | 没有跟进某私人屋苑的会所是否未取得合格证明书而继续运作。 | 不成立 | 1 |
| 2008/1516 | 没有就兴建某行人天桥的计划进行适当公众咨询，亦没有回覆投诉人。 | 部分成立 | 2 |
| 2008/2229 | 延误处理一宗豁免缴交差饷的申请。 | 成立 | 3 |
| 2008/3128 | 延误处理一宗豁免缴交差饷的申请。 | 成立 | 3 |
| 2008/3177 | 没有妥善处理一宗关于某政府大楼范围内有露宿者的投诉。 | 不成立 | 0 |
| 2008/4631 | 推卸责任，没有妥善处理某公共运输交汇处违例停泊单车的问题。 | 不成立 | 0 |
| 2008/4710 | 没有妥善重铺一条远足径。 | 部分成立 | 1 |
| 2008/5171 | 未能解决一宗关于某学校与当地村民之间对足球场使用权的纷争。 | 不成立 | 0 |
| 2009/2672 | 没有妥善处理有关港铁沙田至中环线的公众咨询。 | 不成立 | 0 |
| 2009/3604 | 没有把一个在二零零三年已落成的公厕开放给公众使用。 | 部分成立 | 2 |
| **民众安全服务处** | | | |
| 2008/3237 | 针对一名拟经出入境管制站入境的旅客，采取不恰当的检查行动。 | 不成立 | 1 |
| **地政总署** | | | |
| 2007/2864 | 没有妥善处理一项更正土地注册记录的要求。 | 成立 | 2 |
| 2008/1368 | 未能解决一宗关于某学校与当地村民之间对足球场使用权的纷争。 | 不成立 | 0 |
| 2008/3841 | 在审批一宗关于重建农用构筑物的申请时有不恰当之处。 | 部分成立 | 1 |
| 2008/4650 | 延误处理一宗豁免缴交差饷的申请。 | 成立 | 1 |
| 2008/4797 | 把维修斜坡的责任推卸给某大厦的业主。 | 部分成立 | 1 |
| 2008/5258 | (a) 无理要求投诉人缴付「中间收益」(不成立)；以及<br>(b) 没有回覆投诉人关于短期租约的申请(成立)。 | 部分成立 | 2 |
| 2008/5332 | 延误处理一宗豁免缴交差饷的申请。 | 部分成立 | 1 |
| 2009/0409 | 没有采取执法行动，制止违例的填土工程。 | 不成立 | 0 |

| 个案编号 | 投诉事项 | 整体结论 | 建议数目 |
|---|---|---|---|
| 2009/0711 | (a) 没有向投诉人清楚解释为何要进行清拆前登记；以及<br>(b) 擅自进入投诉人住所的花园范围。 | 不成立 | 2 |
| 2009/1037 | 没有妥善处理自二零零零年起关于某私人屋苑水浸及邻近斜坡安全问题的多次投诉，结果导致二零零八年六月发生山泥倾泻。 | 部分成立 | 2 |
| 2009/1230 | 没有跟进一宗关于某大厦的逃生通道被违例搭建物阻塞的投诉。 | 不成立 | 0 |
| 2009/1730 | 没有把一个在二零零三年已落成的公厕开放给公众使用。 | 不成立 | 0 |
| 2009/2408(I) | 无理拒绝向投诉人发放其父亲就转让土地牌照及屋宇牌照所签订的文件副本。 | 部分成立 | 1 |
| 2009/3913 | 没有采取有效措施，解决某垃圾收集站前面的政府土地长期有废物堆积的问题。 | 不成立 | 0 |
| **房屋署** | | | |
| 2008/1009 | 无理拒绝向租户赔偿因咸水管爆裂而造成的财物损失。 | 成立 | 1 |
| 2008/1816 | (a) 没有分担该署所拥有的公用设施的维修保养责任（成立）；以及<br>(b) 迟迟未有厘定维修保养有关公用设施的责任（不成立）。 | 部分成立 | 1 |
| 2008/4633 | 拒绝投诉人因公屋单位内咸水管爆裂造成财物损失而提出的索偿申请，做法不合理。 | 不成立 | 0 |
| 2008/4764 | 误导投诉人，以致她未能以「租者置其屋」计划的全额特别折扣优惠价购买其单位。 | 不成立 | 0 |
| 2008/5018 | (a) 没有妥善保养某公共屋村的咸水供应系统，以致咸水供应经常暂停；以及<br>(b) 延误张贴暂停咸水供应通告，而且没有交代暂停供水的原因。 | 不成立 | 0 |
| 2008/5021 | 单方面终止某公共屋村的「校巴分流计划」，以致噪音滋扰问题未获解决。 | 不成立 | 0 |
| 2008/6052 | 无理拒绝向投诉人赔偿因公共咸水管爆裂而遭损坏的抽油烟机。 | 部分成立 | 1 |
| 2008/6229 | 未能为投诉人解决其楼上单位长期发出噪音滋扰的问题。 | 不成立 | 2 |
| 2009/0200 | 没有向投诉人清楚说明他已不可能再就其公屋申请要求覆核。 | 部分成立 | 0 |
| 2009/0914 | (a) 无理质疑投诉人的未成年子女应否继续与祖父母在公屋单位内同住（成立）；以及<br>(b) 延误处理投诉人关于把其夫妻两人从公屋户籍中删除的申请（不成立）。 | 部分成立 | 2 |
| 2009/1104 | 无理拒绝投诉人的公屋申请，以致延误了他们在公屋轮候册上登记的日期。 | 部分成立 | 1 |
| 2009/1121 | (a) 没有更新「房屋委员会工厂大厦许可行业一览表」（不成立）；以及<br>(b) 在该署网页上提供带误导的工厂单位租约期资料（成立）。 | 部分成立 | 1 |

| 个案编号 | 投诉事项 | 整体结论 | 建议数目 |
|---|---|---|---|
| 2009/3224 | 没有妥善处理一宗公屋单位水浸事件。 | 投诉不成立，但机构另有失当之处 | 3 |
| 2009/3532 | 延误及没有妥善处理一宗渗水投诉。 | 部分成立 | 2 |
| 2009/3695 | 延误退还公屋租金按金。 | 成立 | 2 |
| **社会福利署** | | | |
| 2008/3895 | 无理拒绝为投诉人的弟弟安排入住严重残疾人士护理院。 | 不成立 | 0 |
| 2008/4520 | 没有告知投诉人其患有自闭症的儿子可以申领伤残津贴。 | 不成立 | 0 |
| 2008/5228 | 无理拒绝向遭截去一条小腿的投诉人发放伤残津贴。 | 部分成立 | 0 |
| 2008/5331 | 没有妥善调查一宗关于投诉人的祖母遭安老院一名职员虐待的投诉。 | 不成立 | 0 |
| 2008/6002 | 审批投诉人的伤残津贴申请时盲从医生的建议。 | 成立 | 0 |
| 2009/0706 | (a) 发牌予一间与投诉人经营的院舍名称甚为相似的安老院，做法不合理（部分成立）；以及<br>(b) 延误处理一宗投诉（部分成立）。 | 部分成立 | 1 |
| 2009/1728 | (a) 无理拒绝向投诉人提供其女儿的临床心理报告（成立）；以及<br>(b) 无理拒绝让投诉人把临床心理学家就报告内容为她所作的口头解说录音（不成立）。 | 部分成立 | 2 |
| 2009/2206 | 处理投诉人的伤残津贴申请时出错，以致重复安排第二次医疗评估，结果令她获批的高额伤残津贴被改为普通伤残津贴。 | 投诉不成立，但机构另有失当之处 | 0 |
| 2009/2486 | (a) 一名医务社工对投诉人态度冷漠（部分成立）；以及<br>(b) 在处理投诉人的体恤安置申请时推卸责任（不成立）。 | 部分成立 | 0 |
| 2009/2971 | 未得投诉人同意，便安排他们的一名家人脱离其综援家庭户籍，改为独立申领综援。 | 不成立 | 0 |
| **屋宇署** | | | |
| 2008/1362 | 在处理一宗公用排水管道渗漏的投诉时推卸责任。 | 投诉不成立，但机构另有失当之处 | 2 |
| 2008/3209 | 没有妥善处理一宗渗水投诉。 | 成立 | 3 |
| 2008/4569 | 延误处理一宗渗水投诉。 | 成立 | 3 |
| 2009/1033 | 没有妥善处理自二零零零年起关于某私人屋苑水浸及邻近斜坡安全问题的多次投诉，结果导致二零零八年六月发生山泥倾泻。 | 不成立 | 0 |
| 2009/1229 | 没有跟进一宗关于某大厦的逃生通道被违例搭建物阻塞的投诉。 | 不成立 | 2 |

| 个案编号 | 投诉事项 | 整体结论 | 建议数目 |
|---|---|---|---|
| **政府产业署** | | | |
| 2008/3649 | 没有妥善处理一宗关于某政府大楼范围内有露宿者的投诉。 | 成立 | 2 |
| **政府总部 — 政务司司长办公室** | | | |
| 2009/0296 | 1823电话中心职员态度欠佳，处理投诉亦欠缺效率。 | 部分成立 | 0 |
| **政府总部 — 商务及经济发展局** | | | |
| 2006/3082 | 没有妥善处理一宗「专利申请资助计划」的拨款资助申请。 | 部分成立 | 1 |
| **政府总部 — 教育局** | | | |
| 2007/4317 | 没有妥善处理投诉人提交的一项奖励津贴申请。 | 部分成立 | 2 |
| 2009/3306 | 对跨境学童的交通安排考虑欠周详及缺乏统筹。 | 不成立 | 0 |
| 2009/3853(I) | 拒绝向投诉人提供关于各中学在二零一零／一一学年开设英文班数目的资料。 | 不成立 | 0 |
| **政府总部 — 发展局** | | | |
| 2008/6047 | 没有妥善处理自二零零零年起关于某私人屋苑水浸及邻近斜坡安全问题的多次投诉，结果导致二零零八年六月发生山泥倾泻。 | 部分成立 | 1 |
| **政府总部 — 运输及房屋局** | | | |
| 2009/1372 | 没有就某项建议清拆行动预先谘询投诉人。 | 不成立 | 0 |
| **食物环境卫生署** | | | |
| 2007/5219 | 未能发现某私人屋苑的会所内多年来一直有食肆无牌经营，而且没有回覆查询。 | 成立 | 5 |
| 2008/1363 | 在处理一宗公用排水管道渗漏的投诉时推卸责任。 | 投诉不成立，但机构另有失当之处 | 1 |
| 2008/3210 | 没有妥善处理一宗渗水投诉。 | 成立 | 3 |
| 2008/4570 | 延误处理一宗渗水投诉。 | 成立 | 2 |
| 2008/5141(I) | 无理拒绝披露合格食物样本中的三聚氰胺含量。 | 成立 | 2 |
| 2009/0302 | 在处理一宗关于某大厦的逃生通道被违例搭建物阻塞的投诉时推卸责任。 | 不成立 | 0 |
| 2009/2235 | (a) 对投诉人住所附近的猪场及豆腐厂非法排放污水监管不力（不成立）；以及<br>(b) 没有回覆投诉人的信件（成立）。 | 部分成立 | 0 |
| 2009/3912 | 没有采取有效措施，解决某垃圾收集站前面的政府土地长期有废物堆积的问题。 | 成立 | 0 |

| 个案编号 | 投诉事项 | 整体结论 | 建议数目 |
|---|---|---|---|
| **香港考试及评核局** | | | |
| 2008/3188 | 无理拒绝为数名在聆听考试中受噪音影响的考生调整分数。 | 不成立 | 0 |
| 2008/4096 | 无理拒绝 —<br>(a) 让投诉人查看其女儿经重新评阅的考试答卷（成立）；以及<br>(b) 披露某些科目的临界分数（不成立）。 | 部分成立 | 2 |
| 2008/4830 | 无理拒绝考生使用电脑作答的申请；而后来虽答应提供电脑，但要考生缴付高昂的费用。 | 成立 | 1 |
| 2009/3337 | 缺乏适当机制，未能妥善地覆核考生的英语口试成绩。 | 不成立 | 0 |
| **香港房屋协会** | | | |
| 2009/2659 | 没有对在大厦外墙装置冷气机和晾衣架的租户采取执法行动。 | 成立 | 4 |
| **香港房屋委员会** | | | |
| 2009/2537 | 某私人参建居屋计划屋苑的售楼说明书内有关住户饲养宠物的资料有误导性。 | 部分成立 | 0 |
| **个人资料私隐专员** | | | |
| 2008/2114 | 没有给予投诉人公平地申辩的机会。 | 成立 | 2 |
| **差饷物业估价署** | | | |
| 2008/4651 | 延误处理一宗豁免缴交差饷的申请。 | 成立 | 1 |
| 2008/5333 | 延误处理一宗豁免缴交差饷的申请。 | 部分成立 | 1 |
| 2009/0135 | 职员工作态度欠佳，又没有主动协助投诉人解决问题。 | 部分成立 | 0 |
| 2009/2574 | 没有为投诉人的住所编配门牌号数。 | 不成立 | 0 |
| **消防处** | | | |
| 2009/0303 | 在处理一宗关于某大厦的逃生通道被违例搭建物阻塞的投诉时推卸责任。 | 不成立 | 0 |
| **康乐及文化事务署** | | | |
| 2008/4875 | 没有妥善处理使用还书箱归还的书籍，以及无理要求投诉人赔偿归还后发现遭损坏的书籍。 | 不成立 | 1 |
| 2009/0159 | 没有妥善保护香港的历史文物。 | 不成立 | 0 |
| **规划署** | | | |
| 2008/2683 | 没有周全地规划某行人天桥。 | 不成立 | 0 |
| 2009/0410 | 没有采取执法行动，制止违例的填土工程。 | 不成立 | 0 |

| 个案编号 | 投诉事项 | 整体结论 | 建议数目 |
|---|---|---|---|
| **劳工处** | | | |
| 2008/4853 | 无理拒绝向投诉人提供其前雇主的地址。 | 不成立 | 0 |
| **渠务署** | | | |
| 2009/0408 | 没有采取实质措施，解除因填土工程而引致的水浸威胁。 | 不成立 | 0 |
| 2009/1035 | 没有妥善处理自二零零零年起关于某私人屋苑水浸及邻近斜坡安全问题的多次投诉，结果导致二零零八年六月发生山泥倾泻。 | 部分成立 | 2 |
| 2009/2233 | 对投诉人住所附近的猪场及豆腐厂非法排放污水监管不力。 | 不成立 | 0 |
| **邮政署** | | | |
| 2007/2760 | 将没有注明收信人姓名地址的通函邮件派送给投诉人，对他造成滋扰，又拒绝让他选择不收取该类邮件。 | 成立 | 1 |
| **路政署** | | | |
| 2009/1036 | 没有妥善处理自二零零零年起关于某私人屋苑水浸及邻近斜坡安全问题的多次投诉，结果导致二零零八年六月发生山泥倾泻。 | 不成立 | 0 |
| **运输署** | | | |
| 2008/2502 | 暂缓处理车辆过户申请的行动缺乏法理依据。 | 成立 | 0 |
| 2008/2684 | 没有周全地规划某行人天桥，亦没有回应投诉人的要求，保留行人辅助过路线。 | 成立 | 2 |
| 2008/3178 | 没有妥善处理一宗关于某政府大楼范围内有露宿者的投诉。 | 不成立 | 0 |
| 2008/4632 | 推卸责任，没有妥善处理某公共运输交汇处违例停泊单车的问题。 | 成立 | 9 |
| **渔农自然护理署** | | | |
| 2008/5307 | 在处理投诉人领养两只流浪小猫的申请时，向她提供错误的资料和建议。 | 部分成立 | 4 |
| 2009/0718 | 没有妥善处理一宗关于非法饲养鸽子的投诉。 | 不成立 | 2 |
| **学生资助办事处** | | | |
| 2008/3235 | 没有妥善处理一宗资助计划的申请，以及没有答覆申请人父亲的查询。 | 部分成立 | 2 |
| 2008/6025 | 延误处理一宗资助计划的申请。 | 成立 | 2 |

| 个案编号 | 投诉事项 | 整体结论 | 建议数目 |
|---|---|---|---|
| **机电工程署** | | | |
| 2009/3479 | (a) 没有妥善处理一宗投诉；以及<br>(b) 提供前后矛盾的回覆。 | 成立 | 2 |
| **选举事务处** | | | |
| 2008/3965 | 没有更新一名选民的登记资料，以致把信件寄往已失效的地址。 | 成立 | 0 |
| **环境保护署** | | | |
| 2009/1315 | 在规定所有物业管理公司的后备发电机须使用超低硫柴油方面宣传不足。 | 不成立 | 0 |
| 2009/2234 | 对投诉人住所附近的猪场及豆腐厂非法排放污水监管不力。 | 不成立 | 0 |
| 2009/2349 | 未能消除将军澳某堆填区所造成的臭味滋扰。 | 不成立 | 1 |
| 2009/2719 | (a) 安排废物收集服务承办商使用在火警后重开的某废物转运站的做法欠公允（成立）；以及<br>(b) 从海外运送滤风机系统来港的安排欠缺效率（不成立）。 | 部分成立 | 1 |
| **医院管理局** | | | |
| 2008/6003 | 把先前已被评定为永久伤残的投诉人改为须每三年再接受覆检，做法不合理。 | 成立 | 0 |
| 2009/2970 | 建议投诉人的一名家人脱离其综援家庭户籍，改为独立申领综援，做法不合理。 | 不成立 | 0 |
| **惩教署** | | | |
| 2009/0071 | (a) 没有理会一名在囚人士关于温度太低的投诉（成立）；以及<br>(b) 漠视该名在囚人士体能活动的需要（不成立）。 | 部分成立 | 0 |

附件 14

# 经全面调查后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

## 入境事务处

**个案编号：OMB 2008/4492 — 出生登记**

**投诉：(a) 未能遏止违规活动；以及 (b) 没有提供电话及网上预约服务 — 部分成立**

### 投诉内容

某天清早，投诉人到入境事务处（「入境处」）辖下某出生登记处排队，为其初生婴儿办理出生登记。每名排队轮候人士都获派发一个筹号。然而，由于有炒卖筹号和插队的情况，投诉人须轮候至中午才能办理手续。

2. 他不满入境处未能遏止该些违规活动，又没有提供电话及网上预约服务，而要市民到出生登记处排队轮候。

### 本署调查结果

***投诉点(a)***

3. 事涉出生登记处的确常有大量市民前往办理登记。在接到有关炒卖筹号及插队的投诉后，入境处决定采取下列措施：

(a) 职员只会把筹号派发给婴儿父母本人，并记录其资料。办理登记时，职员会核对与婴儿出生的医院所呈报的资料是否相符；

(b) 若怀疑有炒卖筹号活动，会报警处理；以及

(c) 入境处会研究在事涉出生登记处的主要出入口加装闭路电视，以阻吓违规活动。

***投诉点(b)***

4. 入境处其实已计划提供电话及网上预约出生登记服务。

### 结论

5. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

### 主要建议

6. 虽然上述措施有助解决问题，但申诉专员仍促请入境处继续监察情况，严防任何违规活动。

**“这宗个案显示部门监控力度不足”**

## 水务署

**个案编号：OMB 2008/4817 — 追收水费**
**主要投诉：不断把通知前租户的终结单和催缴通知书寄到投诉人的住址，令他不胜其烦 — 成立**

### 投诉内容



投诉人声称，自迁入其公屋单位后，便不断收到水务署寄给前租户甲女士的终结单和催缴通知书。水务署的客户电话咨询中心职员建议他在信封上注明「此人已搬迁」后退回，该署在收到后便不会再把水费单寄到其住址。

2. 然而，投诉人依指示照办后仍继续收到催缴通知书，令他不胜其烦。此外，他亦担心其单位会因前租户欠交水费而被截断食水供应，或者其家人会因误会而缴付水费。

### 水务署的回应

3. 水务署解释，注册用户迁出用水登记地址后，假如没有提供新通信地址，则该署仍会把终结单寄到其原址。房屋署虽曾通知该署甲女士将迁离事涉单位，但却以私隐为理由，拒绝提供其新地址，水务署遂把终结单寄到其原登记地址（即投诉人的住址）。

4. 投诉人表示，自五月起已多次退回水费单，但水务署直到十月才首次收悉，并已随即将电脑系统内甲女士的通讯地址改为该署总部的地址，以免再误把水费单寄到投诉人的住所。

5. 水务署承认未有就如何处理退回的水费单订立内部指引，但强调咨询中心的职员已尽力协助处理这宗个案。该署表示，若注册用户误替前用户缴交水费，则只须提供缴款资料等相关文件，即可申请退回误缴的金额。

### 本署观察所得及意见

6. 咨询中心的职员没有向投诉人清楚说明，水务署收到退件后未必能即时停止把前租户的水费单寄到其住所。事实上，事涉职员理应立即把个案转介相关的组别跟进。

7. 水务署只是把甲女士的通讯地址改为总部的地址，反映该署的办事程序僵化。况且，这方法根本治标不治本，浪费资源。该署既然早已接到房屋署通知，获悉投诉人将迁入所涉单位，则理应有足够时间更新电脑记录，而不致对他造成困扰。

8. 综观以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

## 建议

9.　申诉专员向水务署提出多项建议，包括：

(a) 提示谘询中心的职员须细心聆听来电者的问题，以便提供适当协助；

(b) 就如何处理退回的水费单订立内部指引；

(c) 改良电脑发单系统，以减少浪费资源；

(d) 与房屋署商讨更有效的办法，向已迁离公屋单位的前用户追收欠款；以及

(e) 向投诉人道歉。

10.　水务署其后已训示谘询中心职员须把同类个案转介相关的组别跟进，亦已就如何处理退回的水费单订立指引。

> 这宗个案显示部门办事程序僵化及欠妥善

## 水务署

**个案编号：OMB 2008/4832 — 遗失水表**

**投诉：(a) 误以为投诉人的水表已遗失，未有事先通知便从其按金中扣除有关费用；(b) 企图以水表曾被遮盖为藉口，掩饰职员的疏忽大意；以及 (c) 接到投诉后未有迅速采取补救行动 — 成立**



## 投诉内容

投诉人收到水务署的终结单，表示她的帐户已被取消，该署并声称由于其水表已遗失，须从按金中扣除有关费用。投诉人致电该署，获悉抄表员曾到其大厦的天台抄表，但未能找到她的水表。外勤人员其后再到场视察，亦未能找到水表。

2.　投诉人指出，她在该大厦居住多年，从未更改过水表位置。况且，她在致电该署当天已要求大厦管理处职员查看天台的水表，确认水表原封不动，没有遗失。

3.　其后，该署去信投诉人，指水表曾一度被一些木板遮盖，以致抄表员未能察觉。投诉人认为，该署的解释毫不合理，因为抄表员在发现水表失踪时，理应即时联络她本人或大厦管理处。她亦不满该署在没有事先通知的情况下，便从水费按金中扣除遗失水表费用。

4.　投诉人认为，该署职员除服务态度散漫，没有尽力协助解决她的问题外，更互相推卸责任。她亦不满该署未有向她致歉。

## 职员办事草率

5. 本署接纳水务署的解释，指事涉抄表员可能缺乏经验，因此没有注意到投诉人的水表其实安装在别处。然而，该名抄表员理应尝试联络投诉人，或在离开时通知大厦管理处。

6. 本署相信，其后到场覆核的外勤人员若有仔细寻找，应能找到事涉水表。然而，他并无彻底搜寻，也没有尝试向大厦管理处或用户查询。

## 掩饰职员疏忽

7. 水务署确认，有关木板并没有遮盖事涉水表，而是摆放在水表旁边。该署职员实不应猜测水表可能是被木板遮盖，藉此解释有关人员相继未能发现水表一事。

## 未有适当处理投诉

8. 在接获投诉后，水务署已迅速派员实地视察。在确定事涉水表没有遗失后的第二天，已再安排抄表员补抄度数。同时，该署在一星期内已完成调查，并提供书面回覆。

9. 然而，水务署的回覆只着眼于为事涉职员的错失申辩，而没有彻查个中原因。在接到有关投诉前，该署职员一直没有联络投诉人或大厦管理处，直接了解情况。

10. 本署认为，事件的起因纯粹是由于水务署职员粗心大意和处事轻率，但投诉人却为此而付出了不少时间及精神。该署亦没有应投诉人要求，清楚交代事件的来龙去脉，对投诉人而言实欠公道。

## 结论

11. 有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉成立。

## 其他观察所得

12. 本署亦注意到，水表被发现失踪近三个月后，外勤人员才到场核实情况，不仅是严重延误，更显示该署对水表失踪事件极不重视。

## 建议

13. 申诉专员向水务署提出多项建议，当中包括：

(a) 指示该署人员若未能即场确定水表位置，应尽快联络有关用户或大厦管理处，及早澄清情况；

(b) 提示抄表员若发现有水表的位置较为特别，应向上司反映，或在现场加上简单标记；以及

(c) 参照本署的建议，为职员制定适当的指引。

**“这宗个案显示部门职员疏忽及延误”**

## 民政事务总署、规划署及运输署



个案编号：OMB 2008/1516，OMB 2008/2683-2684 —
行人天桥规划

主要投诉：民政事务总署 — 没有就兴建某行人天桥的计划进行适当公众咨询，亦没有回覆投诉人 — 部分成立

规划署 — 没有周全地规划该行人天桥，以致未能为邻近两幢大厦提供方便 — 不成立

运输署 — 没有周全地规划该行人天桥，以致未能为邻近两幢大厦提供方便，亦没有回应投诉人的要求，保留行人辅助过路线 — 成立

### 投诉内容

投诉人为某幢商业大厦（「甲大厦」）的业主及邻近一幢工业大厦（「乙大厦」）的业主立案法团。他们得悉拟建丙大厦的发展商将会同时兴建一条行人天桥，跨越丁街道，但不会在甲、乙两幢大厦附近设上落点，于是向民政事务总署（「民政总署」）辖下该区民政事务处（「民政处」）投诉，但一直没有收到回覆。

2. 投诉人不满规划署及运输署的规划欠周全，后者更没有回应其要求，保留丁街道的行人辅助过路线。他们亦指民政处未有就兴建天桥的计划进行适当公众谘询，也没有回覆其投诉。

### 背景

3. 城市规划委员会（「城规会」）于多年前批出兴建丙大厦及事涉天桥的规划许可。其后签订的地契规定，天桥的设计方案（包括上落点及如何连接邻近行人路及大厦等）须得到地政总署署长的同意。地政总署其后谘询各有关部门，包括运输署及民政处。运输署对天桥的建议路线并无异议，而民政处亦没有收到地区人士的反对意见。

### 有关部门的回应

4. **民政总署**解释，由于丙大厦属私人发展项目，而其他有关部门亦没有要求进行公众谘询，因此民政处只徵询了数名区议员及地区人士对于兴建天桥的意见。

5. 民政处接到投诉人的信件后，已即时转介运输署，由该署直接回覆投诉人。但是，民政处没有通知投诉人这项安排。

6. **规划署**在城规会批出规划许可之前，已就丙大厦及行人天桥的发展计划谘询其他有关部门，而运输署及民政处均没有提出反对。

7. **运输署**同意由发展商自资兴建天桥，以应付日后往来丙大厦的额外人流。该署亦赞成设立更多上落点，但须视乎空间是否足够。该署后来亦有建议，设计天桥时预留位置及确保有足够荷载能力，以便将来接驳至甲、乙两幢大厦。

8. 运输署澄清，并无计划取消丁街道的行人辅助过路线。该署曾就有关投诉致电投诉人，但由于误会而没有回覆他们的投诉信。

## 本署的意见

9.　民政处指当年没有法例规定必须进行公众咨询，但该处实应考虑拟兴建的天桥如何能为区内带来最大方便。因此，该处理应透过公众咨询，让市民参与研究该项计划。

10.　此外，民政处亦应告知投诉人已把其投诉信转介运输署跟进，让他们知悉应与该署联络。

11.　因此，对**民政总署**的投诉部分成立。

12.　规划署在处理天桥的规划申请时已咨询其他有关部门。因此，对**规划署**的投诉不成立。

13.　运输署一直只着眼于如何解决丙大厦带来的额外人流，而没有认真研究如何充分利用天桥以改善区内的行人流量，亦没有就应否增加上落点或接驳至邻近的大厦详细考虑及提出建议。另外，该署没有细阅投诉人的信件和回覆。因此，对**运输署**的投诉成立。

## 建议

14.　申诉专员建议：

(a) 民政总署提示职员须视乎议题进行较广泛的咨询，而在把投诉事项转介其他部门时，须知会投诉人；以及

(b) 运输署指示职员须从多角度考虑工程计划建议，令更多市民受惠。此外，职员亦须小心处理投诉信及尽快回覆。

“这宗个案显示部门处事粗疏及考虑欠周详”

## 地政总署及土地注册处

个案编号：OMB 2007/2864-2865 — 土地注册记录
投诉：没有妥善处理更正土地注册记录的要求
地政总署 — 成立
土地注册处 — 不成立

## 投诉内容

投诉人自一九六三年购入一幅新界土地后，从未有转让他人。但是，在一九七五年，前新界民政署某区理民府辖下「物业转易手续柜位服务」的职员误把该地段纳入送赠转让契约（「事涉契约」）及其注册摘要（「事涉注册摘要」）内。结果，事涉地段在土地登记册上记录为另外四名人士所拥有。在此期间，经架构重组后，前理民府的地政工作现属地政总署范畴。

2. 二零零零年，投诉人发现事涉地段业权遭更改，遂向地政总署辖下当区地政处查询。然而，地政处只建议他徵询法律意见。

3. 二零零四年，投诉人委托律师要求地政处跟进，同时另函土地注册处要求更正记录。但是，地政处直到二零零七年才表示不能更改有关记录，并建议投诉人自行采取法律行动。土地注册处则表示，《土地注册条例》并没有赋予该处撤销或修改土地注册记录的权力。

4. 投诉人不满地政总署及土地注册处未有提供协助。

## 地政总署的回应

5. 地政总署表示，若投诉人能确证事涉地段被错误纳入事涉契约内，该署会设法更正有关错误。另一方面，若投诉人能找到事涉契约的当事人，获他们书面确认并不拥有该地段的合法业权，投诉人则可委托律师凭藉有关确认书往注册处注册。

## 土地注册处的回应

6. 土地注册处主要负责备存土地登记册，的确没有权力撤销或修改任何土地注册记录。

7. 经本署介入后，土地注册处覆检投诉人的个案。虽然投诉人可主动以申请法庭命令等方式更正有关记录，但程序相当繁复。土地注册处表示，错误毕竟是由前理民府造成，政府总体上应有责任纠正。

8. 有鉴于此，土地注册处采取了前所未有的行动，注册一份由该处职员作出的法定声明，就事涉注册摘要中的错误注册给予诠释，变相更正土地注册记录，重新显示投诉人为事涉地段的业主。

## 本署的意见

### *对于地政总署*

9. 地政处需时三年才回应投诉人的律师提出的要求，实在延误过久。

10. 此外，本属投诉人的物业，竟然在其全不知情之下被转名，而地政处还要他自行采取法律行动以更正事涉物业的注册记录，实在于理不合。政府当局确有责任矫正前理民府职员所犯的错误。地政总署理应及早主动协助投诉人，积极与土地注册处共同研究如何解决问题。

11. 因此，申诉专员认为，对地政总署的投诉成立。

### *对于土地注册处*

12. 土地注册处本来并无权责更正注册文书内容的错误。然而，该处终能主动以崭新手法，协助投诉人解决前理民府所造成的问题。虽只属权宜之计，但该处实已突破限制，为投诉人解困。最重要的是，该处明白政府是一整体。

13. 因此，申诉专员认为，对土地注册处的投诉不成立。

## 建议

14. 申诉专员建议地政总署：

(a) 尽快与土地注册处商讨日后如何合力迅速处理同类个案；以及

(b) 训示职员须积极主动处理市民的诉求。

**这宗个案显示部门延误及缺乏责任感**

## 房屋署

**个案编号：OMB 2008/1009 — 处理索偿要求**
**投诉：以不恰当理据拒绝赔偿租户因咸水管爆裂而蒙受的财物损失 — 成立**

### 投诉内容

投诉人是公屋租户。由于单位内的公共咸水管突然爆裂，造成水浸及财物损毁，他遂向香港房屋委员会（「房委会」）的执行部门房屋署索偿，但被拒绝。

### 拒绝赔偿的理据

2. 房委会的保险公司所聘用的公证行认为无须赔偿，理由如下：

(a) 公屋租约订明，假如因食水或渠水溢流而引致承租人蒙受财产损失，业主（即房委会）无须负责；以及

(b) 事涉咸水管相信是因自然损耗而爆裂，纯属意外，不涉及疏忽。房屋署事前并没有接过需要维修该水管的要求，而类似事件过去从未发生。

3. 故此，房屋署拒绝投诉人的索偿要求。

### 房屋署的解释

4. 房屋署辩称，事涉喉管符合国际标准，该署亦有定期检查各楼宇及租户单位外的公共设施，而投诉人所住楼宇的公共咸水供应系统较早前证实运作正常。该署亦曾呼吁各租户定期自行检查单位内的固定装置及设备，假如该些装置及设备需要修理，租户有责任通知该署。

### 本署观察所得及评论

5. 房屋署及公证行不应引述租约条款作为无须赔偿的理据，因为事件起因是水管爆裂，而非「溢流」。

6. 房屋署声称，喉管符合国际标准，一般可使用达50年，而事涉咸水管只使用了14年。可是，这并不表示喉管本身不会有其他问题，而公证行所谓喉管是因「自然损耗」而爆裂的说法亦因此值得质疑。

7.　房屋署虽有定期检查各租户单位外的公共设施，证实咸水供应系统大致运作正常，但这并不表示该署有妥善保养在投诉人单位内的咸水管。况且，该署一直以固定的纤维板遮盖事涉喉管，故投诉人根本上不可能定期检查喉管，或通知该署喉管需要修理。

8.　总括而言，房屋署没有全面评估本身的责任，便决定拒绝投诉人的索偿要求。

## 结论及建议

9.　因此，这宗投诉成立。

10.　申诉专员促请房屋署检讨在这宗个案中的责任，并考虑补偿投诉人的损失。

**这宗个案显示部门的决定缺乏恰当理据**

## 房屋署

**个案编号：OMB 2009/0914 — 删除户籍**
**主要投诉：无理质疑投诉人两夫妇删除公屋户籍的申请，而且延误处理该申请 — 部分成立**

### 投诉内容

投诉人原先与父母、妻子及一对未成年子女同住于某公共屋村的两个相连单位，户主是其父亲。二零零八年，投诉人的父亲向房屋署交回其中一个单位，同时申请删除投诉人夫妇的户籍。

2.　房屋署在审批有关申请时，认为未满18岁的子女应该跟随父母，因此质疑投诉人应否留下子女与祖父母同住。投诉人认为房屋署的观点没有法理依据，亦指该署延误处理其申请。

### 房屋署的回应

3.　房屋署认为，儿童的福利是必须考虑的因素，而该署亦须防止有人滥用公屋资源。

4.　对于延误处理的指称，房屋署表示，由于投诉人拒绝提供新住址证明，因此该署须到其父亲的单位进行突击家访，以确定投诉人两夫妇已迁出。此外，鉴于其申请涉及他的未成年子女的福利，该署需要较多时间徵询社工及法律意见。在澄清所有疑问之后，该署便批准申请。

### 本署的评论

5.　房屋署在审批投诉人的申请时，把其子女的福利作为考虑因素，尽管是出于善意，但确实没有法理依据。况且，法例并无规定子女必须与父母同住，而该署职员也没有责任或有关方面的专业知识，去评估未成年人士的福利。

6.　为防止公屋资源遭滥用，房屋署绝对有必要先查明投诉人两夫妇是否确已迁出单位。房屋署延误处理其申请，主要是因为投诉人拒绝提供新住址证明。

7.　总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

## 建议

8.　有鉴于此，申诉专员促请房屋署检讨其处理删除家庭成员户籍申请的程序与做法，并作适当修订。

**“这宗个案显示部门办事欠缺法理依据及误解本身的角色”**

## 房屋署

**个案编号：OMB 2009/1104 — 公屋申请**
**投诉：无理拒绝投诉人的公屋申请，以致延误他们登记在公屋轮候册上的日期 — 部分成立**



## 投诉内容

投诉人两夫妇向房屋署申请公屋，在申请书中夹附了各自的破产呈请书，显示他们拥有甲公司，但无力偿还债项。可是，房屋署退回其公屋申请，并要求他们提交甲公司的商业登记证副本，以及该公司最近半年内每月平均利润或收入的书面陈述。

2.　其后，房屋署以他们未有提交商业登记证副本为理由，拒绝其公屋申请。他们因此须重新提出申请，结果延误了开始登记在公屋轮候册上的日期。

## 房屋署的回应

3.　房屋署解释，由于投诉人只提供了他们的破产呈请书，而没有法庭的破产颁令，该署遂要求他们提供有关资产及经营状况的其他证明文件。

4.　投诉人向房屋署澄清，甲公司已经结业，故此他们没有任何商业登记证，亦未能提供其他证明文件。房屋署再次要求投诉人提交证明，投诉人遂各自作出声明，确认甲公司已结业多年，亦无任何资产。房屋署接纳他们的声明，并让他们登记在公屋轮候册上。

## 本署的评论

5.　由于公屋属宝贵的公共资源，房屋署必须严谨地处理申请及审核申请人的资格。若有疑问，该署职员当然应要求申请人提交其他证明文件。

6.　然而，投诉人确已向房屋署提供所有手头上的资料。房屋署要求他们重新申请，以致延误他们登记在公屋轮候册上的日期，实在于理不合。

7.　总的来说，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

## 建议

8.　申诉专员促请房屋署，把投诉人开始登记在公屋轮候册上的日期，提前至该署原先理应完成审批其申请的日期。

**这宗个案显示部门判断错误**

## 房屋署

**个案编号：OMB 2009/3695 — 公屋按金**
**投诉：延误退还公屋按金 — 成立**

### 投诉内容

投诉人是前公屋租户，她在「居者有其屋」（「居屋」）计划第二市场购入一个单位后，向房屋署交回原居的公屋单位，并申请退还多付的租金及按金。然而，房屋署在八个月后才把按金退还。投诉人认为该署延误。

### 职员未熟习电脑系统操作

2.　二零零九年二月，事涉屋村的物业服务办事处（「物管处」）收到投诉人的申请，随即转交该区的租约事务管理处（「租管处」）处理。负责这宗退款申请的房屋署职员于是在屋村管理及维修系统的电脑系统建立付款指令及编印退款证书，然后呈交财务科安排退款。

3.　由于财务科发现电脑系统内的按金收据编号与实际的不符，因此把申请退回租管处。租管处通知物管处更正收据编号，但后者没有这种权限。

4.　事涉职员尝试更正有关编号及重新建立付款指令，但不成功，遂于三月向财务科查询更正方法。财务科建议他向外判承办商的「电脑服务支援热线」求助，但热线职员指问题并不在其服务范围，并把查询转介至有关电脑系统的支援小组跟进。同月，事涉职员完成各项操作程序，更正了按金收据编号。

5.　事涉职员由于刚上任，尚未掌握电脑系统的操作程序，误以为更新收据编号后，便可重新发出付款指令。其实，他必须先取消较早前在系统内建立的付款指令，并呈报上级确认，然后重新建立指令，再呈交上级批准，才能安排退款。由于他没有再向上级或同事求助，以致退款问题迟迟未能解决。

### 房屋署的解释

6.　房屋署表示，事涉职员上任后须完成前任同事的工作，加上工作繁忙，因此将退还按金一事置于较次要的位置。同年九月，该署完成整个退款程序，并于十月发出信件向投诉人退还按金。同时，该署亦已向投诉人的家人解释及致歉。

7.　对于租户购置居屋单位后退租的申请，该署会援引「租者置其屋」计划的相关训令，在一个月内退还按金。该署亦有内部监察机制，规定有关职员须监察尚未退还按金的个案，确保于合理时间内把款项退还申请人。

8.　房屋署表示，一向重视员工培训。事涉职员上任时，已接受屋村管理方面的培训，但由于有关电脑系统操作处理退还按金事宜的课程刚结束，因此他须等待下一期课程，才可接受有关的培训。该署其后已安排该名职员接受相关培训。

9.　房屋署认为这次是个别事件，但会检讨内部的监察机制。

## 结论及建议

10.　本署认为，该署指这次是个别事件的说法难以令人信服。房屋署于二月收到投诉人的申请，但直至十月才向她退还多付租金及按金，是严重延误。事实上，该署根本没有制订服务承诺，订明处理租户在购置居屋后申请退还按金的程序，只借用「租者置其屋」计划的做法处理，而有关的监察机制亦未能发挥效用。

11.　因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

12.　申诉专员建议房屋署尽快制订有关的处理程序及服务承诺，让职员处理租户在购置「二手」居屋后申请退还租金及按金时有所依循，同时须为前线职员制订接受培训的清单，以及完成清单上所有培训课程的目标时间。

“这宗个案显示部门延误”

## 屋宇署及食物环境卫生署

**个案编号：OMB 2008/1362-1363 — 渗水问题**
**投诉：在处理一宗公用排水管道渗漏的投诉时推卸责任 — 投诉不成立，但部门另有失当之处**

## 投诉内容

某物业管理公司向食物环境卫生署（「食环署」）投诉，指其管理的某屋苑内一个车位处的公用排水管道渗漏。食环署在调查后认为，渗漏是由于车位对上某单位（「甲单位」）的外墙排水管道损坏所致，遂把个案转介屋宇署跟进。然而，屋宇署除了向事涉业主及有关大厦的业主立案法团发出劝谕信外，便没有采取进一步行动，以消减环境滋扰。

2.　投诉人遂向本署投诉屋宇署及食环署，指两个部门在处理其关于渗漏的投诉时推卸责任。

## 处理渗水投诉的联合办事处

3.　政府从食环署及屋宇署抽调职员成立了联合办事处（「联办处」），以提供「一站式」服务，处理市民关于渗水的投诉。然而，当处理涉及排水管道损坏的投诉时，屋宇署的角色便只限于其部门本身的工作范畴，而非联办处制度中的合作夥伴。因此，在处理渗水投诉时若发现公用排水管道有不正常情况，联办处会把个案转介屋宇署总部，以便采取必要行动。假如调查结果确定管道有损坏，屋宇署会向有关业主发出修葺令。

4. 另一方面，食环署亦负责调查与排水管道问题有关的投诉，不过重点在于处理相关的环境卫生问题。

## 食环署的行动

5. 食环署在实地视察后，初步决定把个案列为涉及排水管道损坏来处理，因此把个案转介屋宇署跟进。

6. 鉴于屋宇署的专业意见认为，渗水源头除排水管道之外亦可能涉及其他原因，食环署同意再跟进此个案。然而，由于持续多日大雨，令该署的行动受影响，无法取得准确的湿度读数。再者，甲单位的住户又不愿通力合作，以致食环署要较长时间才完成初步调查。

## 屋宇署的行动

7. 虽然屋宇署曾在不同时间作实地视察，但评估结果显示，并无可靠证据证明事涉地点有损坏的外墙排水管道，或有任何结构安全问题。因此，屋宇署无法采取任何行动。尽管如此，该署把调查结果通知食环署，并建议后者再跟进有关个案。

8. 由于食环署的初步调查一直没有实质结果，联办处内的屋宇署职员遂把随后的调查工作外判予某私人顾问公司。

## 投诉不成立

9. 本署调查显示，食环署及屋宇署均已按照既定程序，在各自的职权范围内处理这宗个案。两个部门之间的互相转介，亦符合内部程序及指引。

10. 然而，两个部门对事涉公用排水管道情况的分析及评估有不同意见，或许因此令投诉人觉得两个部门缺乏协调及试图互相推卸责任。可是，由于评估结果涉及技术及专业判断，本署不会评论。

11. 总括而言，指屋宇署及食环署推卸责任的投诉不成立。然而，本署注意到，他们在行政上有其他缺失。

## *其他缺失：食环署*

***混淆不同投诉人就相同问题提出的投诉***

12. 食环署于较早前曾把甲单位的住户提出的投诉转介屋宇署跟进，该署随后回覆了有关住户，并把覆函副本送交食环署。然而，目前这宗个案的投诉人（即物业管理公司）也是向食环署提出类似投诉，但直至食环署在四个月后转介这宗投诉，屋宇署才知悉有此投诉，以致该署延迟答覆投诉人。

13. 更不妥当的是，食环署某职员在一次口头答覆投诉人时，声称废水管道损坏问题已转介屋宇署。这种说法令人误会，而且技术上说亦是错误，因为虽则该「问题」已转介屋宇署跟进，但投诉人的个案并没有转介。

***过早转介的问题***

14. 关于总排水管道可能损坏一事，食环署早在收到政府化验所的分析报告之前，已把个案转介屋宇署跟进。本署认同适时转介十分重要，但必须基于事实，审慎处理。

### 其他缺失：屋宇署

***延误处理投诉***

15. 屋宇署的顾问公司在展开行动方面有相当的延误。自该署委托其跟进有关个案至进行实地视察，当中隔了五个月，情况极不理想。

***「利益冲突」问题***

16. 本署在调查过程中，发现投诉人与屋宇署的顾问公司都属于同一个商业集团。本署认为，屋宇署理应避免任何实质上或感觉上可能存在的利益冲突情况。

## 结论及建议

17. 因此，这宗对屋宇署及食环署的投诉不成立，但两个部门另有失当之处。

18. 申诉专员提出下列建议：

**食环署方面**

(a) 提示职员在处理关于渗水的投诉时须加倍小心，严格遵守部门程序，以及避免过早作转介；

**屋宇署方面**

(b) 就如何避免利益冲突，以及职员面对实质或潜在的利益冲突时须采取的行动，定期进行检讨，并在有需要时发出特定部门指引及规定；以及

(c) 密切监察私人顾问公司的工作表现，并确保有效推行监察个案进展的制度。

19. 两个部门均接纳本署的建议。

> **这宗个案显示部门在行政上有缺失**

## 食物环境卫生署及民政事务总署



个案编号：OMB 2007/5219，2007/5804 — 会社牌照及食肆牌照

主要投诉：食物环境卫生署 — 未能发现某私人屋苑的会所内多年来一直有食肆无牌经营，而且没有回覆查询 — 成立

民政事务总署 — 没有跟进该会所是否未取得合格证明书而继续运作 — 不成立

## 投诉内容

某私人屋苑会所内的食肆已经营多年。屋苑的业主立案法团（「法团」）其后得悉该食肆原来并未领有食肆牌照，而食物环境卫生署（「食环署」）尽管一直有定期巡查，却没有发现它无牌经营。法团其后三度去信该署查询，但没有收到回覆。

2.　另一方面，屋苑的管理公司曾向民政事务总署（「民政总署」）申领「合格证明书」（「会社证书」），以经营会所。管理公司其后撤回申请，但法团指民政总署没有跟进，以确定管理公司是否继续无牌经营会所。

## 会社、会所、食肆及相关法例

3.　根据《会社（房产安全）条例》（「《会社条例》」），「会社」设有会员制度。另外，《食物业规例》订明，食肆等食物业必须获得食环署发出的牌照，方可营业。然而，规例中对「食物业」的释义并不包括「会社」。

4.　设于私人屋苑内的住客会所假如并非以会员制度运作（业主／住客凭其本身的身份即可使用会所设施），即不属于「会社」，不受《会社条例》监管，无须向民政总署申领会社证书。该会所的餐饮服务假如只供屋苑的业主／住客及他们陪同的客人使用，亦无须申领食肆牌照。

## 民政总署的回应

5.　民政总署曾于一九九六及九七年，以及二零零七年七月和八月，先后四次收到分别由事涉屋苑的管理公司、屋村经理及法团提出的会社证书申请。该署于一九九六年豁免其申请，理由是会所并非以会员制度运作。至于另外三次申请则或是被拒，或是申请人撤回申请。在申请撤回后，该署人员均有到会所巡查，并无发现该会所以会员制度运作，故不受《会社条例》监管。该署遂决定无须采取行动，并终结个案。

6.　二零零二年七月，民政总署收到食环署通知，怀疑会所未领有牌照。民政总署其后回覆，表示曾于一九九六年豁免其会社证书，但没有提及管理公司亦曾于一九九七年申领会社证书。

## 食环署的回应

7.　二零零二年七月至二零零七年六月期间，食环署人员曾巡查事涉会所逾40次，均无发现任何无牌食肆，但由于会所内有厨房及座位等设施，故该署人员仍向负责人发出口头警告，不得无牌经营食肆。

8.　二零零七月九月，法团一名委员甲先生透过电邮向食环署询问为何多年来一直没有发现会所经营食肆，并要求提供巡查记录。该署在回覆电邮中指出，自二零零二年以来曾多次于不同时间巡查会所，均无发现会所内有无牌食肆。不过，甲先生并未收到有关回覆，故再发出两次提示电邮，但食环署没有存档跟进，并直到二零零八年二月才补发回覆电邮。

## 本署观察所得及意见

9.　民政总署于会所两度撤回会社证书的申请后均有派员巡视，确保会所没有以会员制度运作，不属《会社条例》监管范围，才决定不采取进一步行动。

10.　申诉专员认为，对民政总署的投诉不成立。

11.　食环署早于二零零二年发现会所有厨房及座位等设施，有食肆无牌经营的可能性极高，但该署却没有正视这一点。逾40次的巡查均非于周末或平日晚上等黄金时段进行，巡查结果亦无妥善记录。

12. 甲先生曾多次要求食环署提供巡查记录，但该署直到本署介入才向他补发回覆电邮，而且在18个月后才解释及道歉。

13. 申诉专员认为，对食环署的投诉成立。

## 其他行政失当之处

14. 民政总署没有把关于事涉会所的全部申请文件及其他相关记录一并存放，以致在有需要时无法提供全部资料，影响了食环署的跟进行动。

15. 本署又发现，食环署起初根本不能肯定没有获得会社证书的会社，是否无须申领食肆牌照亦可提供餐饮服务，但仍两度警告法团，会所不能无牌经营食肆。最后，该署澄清会所的食肆无须申领牌照。换言之，该署多年来不断派员巡查会所有否无牌经营食肆，不仅浪费人力及对经营者构成滋扰，更可说是执法而不识法。

16. 食环署取得的法律意见认为，提供餐饮服务而非以会员制度运作的会所（例如这宗个案中的会所），并不属于《会社条例》所指的「会社」，无须申领会社证书。另一方面，由于这类会所的运作模式与设有会员制度的会社无异，因此无须为餐饮服务向食环署申领食肆牌照。换句话说，这类会所可以轻易避过民政总署及食环署的监管，造成执法真空，并构成食物安全方面的潜在风险。

## 建议

17. 申诉专员向食环署提出下列建议：

(a) 就《会社条例》及《食物业规例》对「会社」的诠释徵询法律意见，以厘清执法权限；

(b) 就职员对于「会社」及屋苑会所的执法权限订定清晰指引；

(c) 在收到有关某「会社」无牌经营食肆的报告时，先向民政总署核实该「会社」是否已领有会社证书，抑或已获豁免；

(d) 与民政总署商讨如何防止食肆经营者利用上文第16段所述的法律漏洞逃避监管；以及

(e) 在巡查怀疑无牌经营的食肆后，妥善记录结果，并尽快回覆市民的查询和投诉。

**这宗个案显示部门执法行动成效不彰**

## 香港考试及评核局

**个案编号：OMB 2008/4096 — 考试成绩上诉**
**投诉：无理拒绝 — (a) 让投诉人查看其女儿经重新评阅的考试答卷；以及 (b) 披露某些科目的临界分数 — 部分成立**

### 投诉内容

投诉人的女儿（「甲同学」）参加了二零零八年香港中学会考，并就三个科目所考获的成绩提出上诉。香港考试及评核局（「考评局」）回覆说，经覆核积分及重新评阅答卷后，有关成绩维持不变。投诉人随即要求查看甲同学经重新评阅的答卷。

2.　考评局向投诉人评述了甲同学在该三科考试的表现，并让她查看甲同学未经评阅的答卷，但没有提供经重新评阅的答卷。

3.　其后，投诉人去信考评局，再次要求查看经重新评阅的答卷，以及提供该三科的临界分数*。然而，考评局拒绝其要求。

### 本署的调查结果

***投诉点(a)***

4.　考评局承认，根据《个人资料（私隐）条例》(「《私隐条例》」)，在接到符合规定的查阅资料要求时，该局必须提供经评阅的答卷。就这宗个案而言，经重新评阅的答卷包含阅卷员评分，故须视作载有甲同学的个人资料。因此，考评局在接到根据《私隐条例》提出的要求时，必须向甲同学提供经重新评阅的答卷复本。

5.　严格来说，甲同学并没有正式提出此类查阅资料要求，因此，考评局拒绝应投诉人要求提供经重新评阅的答卷，并无违反《私隐条例》的规定。然而，投诉人的要求，实质上已构成代表甲同学索取其个人资料的要求。再者，投诉人多番提出要求，清楚显示她们决意取得有关资料。考评局理应答允其要求，或最低限度亦应提示投诉人，可以《私隐条例》订明的查阅资料要求表格，正式提出申请。可惜，考评局在两方面都没有做到。

6.　本署认为，考评局的态度既被动，又不愿提供协助。有鉴于此，投诉点(a)成立。

***投诉点(b)***

7.　鉴于临界分数的性质复杂多变，本署认同考评局的意见，即公布临界分数只会造成混乱，引起不必要的争拗。因此，投诉点(b)不成立。

### 结论及建议

8.　总括而言，申诉专员认为这宗个案部分成立。

*「临界分数」是指每一考试科目中各个等级的最低分数。

9. 申诉专员建议考评局容许考生查看经评阅的答卷，不论有关要求是否按照查阅资料要求方式提出。

10. 考评局已同意，自二零零九年的考试开始，该局于接到要求时，会在覆核积分及重新评阅答卷的程序完成后，为考生提供经评阅的考试答卷。

**“这宗个案显示机构无理拒绝披露资料”**

## 香港考试及评核局

**个案编号：OMB 2008/4830 — 考试安排**

**主要投诉：(a) 无理拒绝考生使用电脑作答的申请；以及 (b) 后来答应提供电脑，但要考生缴付高昂的费用 — 成立**



### 投诉内容

投诉人报考了香港考试及评核局（「考评局」）为某语言学会代办的一项翻译考试。他从该学会的考生手册中得知可使用电脑作答，遂致电考评局提出申请，但职员以「没有这个惯例」为理由，即时予以拒绝。他要求该局进一步解释，并表示会投诉。

2. 其后，考评局回覆投诉人，表示可为他安排电脑，但要求他缴付高昂的费用。投诉人认为该局的处理殊不公平。

### 考评局的回应

3. 考评局表示，那是首次有考生要求在上述考试使用电脑作答。由于考生向来都是以纸笔作答，事涉职员未经考虑便拒绝了投诉人的申请。考评局对此深表歉意。

4. 考评局可接纳投诉人的申请，但须改装现有电脑，并提供后备电脑，以及安排技术员到试场。

5. 考评局要求投诉人缴付的费用，其实已豁免某些收费。

### 本署的评论

6. 由于该语言学会的考生手册已订明考生可选择使用电脑作答，考评局理应考虑到会收到这类申请而早作准备。这宗个案反映，考评局办事因循守旧，欠缺灵活性。

7. 该局假如能预早部署，向所有考生提供以电脑作答的选择，并由所有选择以电脑作答的考生摊分费用，便能够避免「先拒绝后接纳」的尴尬情况，同时亦较易作出相应安排，令使用电脑的收费与考试费的比例较为合理。

### 结论及建议

8.　申诉专员认为，考评局没有适切地处理投诉人的诉求，这宗投诉因此成立。

9.　鉴于电脑的应用在现今社会已日趋普遍，申诉专员促请考评局尽速研究如何全面向各项考试的考生提供使用电脑作答的选择。

**这宗个案显示部门办事欠主动及灵活性不足**

## 个人资料私隐专员公署

**个案编号：OMB 2008/2114 — 调查程序**
**投诉：未有给予有关人士公平的申辩机会 — 成立**

### 投诉内容

甲先生的雇主涉嫌不当地把客户的个人资料转交给第三者，违反了《个人资料（私隐）条例》（「《私隐条例》」）。个人资料私隐专员公署（「私隐专员公署」）就这宗个案展开调查时，甲先生曾代表雇主回应该署的初步问题。

2.　甲先生向本署投诉，指私隐专员公署未有给予他公平的机会作辩解或澄清，便在直接送交其雇主的「调查结果」内直截地指他误导私隐专员。

### 背景

3.　私隐专员公署的调查发现，甲先生的雇主向第三者披露的客户个人资料，实际上比甲先生所称的更多。雇主方面解释，资料有差异，主要是由于公司内部沟通问题所致，并非有意误导私隐专员。然而，该署在「调查结果」内表示会就甲先生所作的误导陈述，向他发出警告。

4.　在甲先生向本署投诉后，私隐专员公署同意甲先生确实无意误导私隐专员，于是从「调查结果」中删去关于警告的部分。

### 私隐专员公署的回应

5.　私隐专员公署表示，甲先生向该署提供了不准确或失实的资料，故「调查结果」内关于私隐专员被误导的陈述，是列举事实而不是批评。因此，不存在应否给予甲先生申辩机会的问题。

6.　再者，私隐专员公署并没有法律责任给予甲先生申辩的机会，因为《私隐条例》只要求该署在拟发表「报告」时才给予有关人士申辩机会。就甲先生的个案而言，该署只是把「调查结果」送交其雇主，并没有发表任何「报告」。

### 本署的意见

7.　这次事件的关键，是「调查结果」中是否载有任何批评甲先生或对他有不利影响的评论，而致该署须给予他公平的申辩机会。私隐专员公署有权评论答

辩人所提供的资料是否真实或准确，本署对此并无异议。然而，该署在「调查结果」中所作的评论，显然是指摘甲先生，而并非单纯的陈述。

8.　私隐专员公署作为公营机构，必须随时随地都以公平公开的态度对待市民，而不应只在某些情况下才这样做。虽则严格来说，该署并没有法律责任给予甲先生申辩的机会，但是，没有让甲先生就针对他本人的评论作解释或澄清，便把「调查结果」送交其雇主，对他来说始终是不公平。此外，该署先假定甲先生的雇主已给予他解释或澄清的机会，也反映出该署并没有为受其行动或决定所影响的人士设想。

9.　有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉成立。

## 建议

10.　私隐专员公署接纳申诉专员的建议：

(a)　重新给予甲先生机会，以便他回应该署对他的评论；以及

(b)　制订内部指引，确保可能受到该署批评或不利影响的人士都获得公平的申辩机会。

> **这宗个案显示机构处事不公及没有为他人设想**

## 邮政署

**个案编号：OMB 2007/2760 — 通函邮寄服务**
**主要投诉：将没有注明收信人姓名地址的通函邮件派送给投诉人，对他造成滋扰，又拒绝让他选择不收取该类邮件 — 成立**



## 投诉内容

香港邮政通函邮寄服务（「通函服务」）方便寄件人以优惠价投寄大量没有注明姓名地址的邮件。

2.　投诉人经常收到该类他不愿意收取的邮件，感到不胜其扰。他不希望再收到该类邮件，但认为邮政署的强制性「不收取通函计划」未能奏效。他建议实行一项「标贴计划」：住户只需在信箱贴上特定标贴，表示不希望收到通函邮件即可。

## 邮政署的回应

3.　邮政署认为该署有「法定责任」派递各类正式投寄的邮件，而无权拒派其中任何种类的邮件。尽管如此，该署已实施强制性「不收取通函计划」，规定寄件人必须在通函印上「不收取通函」回条，并在接到收件人的回条后，停止向他们寄出通函。

4. 邮政署认为投诉人建议的「标贴计划」并不可行，例如要识别贴错信箱或伪造的标贴相当困难。而且，登记及备存记录要花不少人力物力，会增加运作成本。

### 本署的评论

5. 事实上，法例赋予邮政署很大的酌情权。

6. 通函邮件对于那些抗拒该类邮件的收件人而言，确实构成滋扰。尽管通函服务能为一些人带来方便，但该署不能以此作为辩解。

7. 「不收取通函计划」要收件人自行逐一指示寄件人停止向他们发出通函邮件，是把责任强加在收件人身上，做法不合理。此外，寄件人若不理会收件人的拒收指示，亦不会受罚，故此计划的效用成疑。

8. 投诉人建议的「标贴计划」值得考虑。邮政署在执行上可以十分简单：邮差只要不把通函放进贴有标贴的信箱即可。该署其实无需为此进行登记或建立资料库。

### 结论及建议

9. 基于以上所述，申诉专员认为投诉成立。专员并建议邮政署检讨通函服务，研究有效方法，让不欲收取通函邮件的市民可以选择拒收。

> **这宗个案显示部门没有顾及市民的选择权**

## 康乐及文化事务署

**个案编号：OMB 2008/4875 — 图书馆服务**
**投诉：没有妥善处理使用还书箱归还的书籍，以及无理要求投诉人赔偿归还后发现遭损坏的书籍 — 不成立**



### 书籍归还后发现遭损坏

投诉人某天晚上到康乐及文化事务署（「康文署」）辖下某公共图书馆归还几本书籍杂志。由于图书馆开放时间已过，他遂使用设于馆外的还书箱归还，当时书籍杂志均完整无缺。

2. 其后，投诉人到另一间公共图书馆借书。然而，职员表示他有一本杂志仍未归还。投诉人得悉，由于该杂志遭损坏，图书馆将其列为「未归还」。此外，由于他未能证明有关杂志在归还时完整无缺，故须向康文署作赔偿。投诉人最终同意赔偿该杂志的全部费用，但认为康文署的处理方法有失当之处，遂向本署投诉。

## 康文署处理恰当

3.　根据《图书馆规例》，图书馆资料如有遗失或遭损坏，借用人须缴付一笔由图书馆馆长定下的款项，以全数补偿有关损坏或损失，另加20%的附加费。

4.　图书馆职员在发现杂志失去封面之后，已即时向当值主任报告，并尽力搜寻。此外，当值主任亦随即指示另一名职员协助搜寻，以确定缺页是否尚留在还书箱内，或夹在其他图书馆资料中。然而，由于失去的封面贴有条码编号和图书馆编号，职员未能确定借阅人身份，以致无法即时致电投诉人，说明图书馆资料受损情况和了解个中原因。其后，当投诉人借阅其他资料时，馆方才确定他是有关杂志的原本借阅人。应投诉人的要求，职员已再次搜寻杂志缺页，但仍无发现。

5.　本署认为，康文署职员在接到上述投诉后，已仔细研究和分析该杂志归还前后的情况，并向投诉人详细解释要求他赔偿的原因，没有证据显示该署无理要求他赔偿损坏的杂志。事实上，在获悉杂志失去封面时，投诉人曾经表示愿意赔偿，但后来他指职员存心戏弄，结果改变初衷，拒绝赔偿。

## 结论

6.　申诉专员认为，康文署已按照既定政策及指引处理个案，并无行政失当，这宗投诉不成立。

## 建议在还书箱贴上告示

7.　本署明白，还书箱是为方便借阅人在图书馆闭馆时归还资料而设。然而，当发现图书馆资料遭损坏时，借阅人往往无法提供实质证据，证明图书馆资料于使用还书箱归还时确是完整无缺。

8.　为此，本署建议康文署考虑在还书箱贴上《图书馆规例》摘要，提示借阅人须遵守的规定，以及图书馆资料如有遗失或损坏，借阅人可能须负责赔偿。

9.　申诉专员欣悉，康文署已接纳上述建议。

# 运输署

**个案编号：OMB 2008/2502 — 非专营巴士服务**
**投诉：暂缓处理车辆过户申请的行动缺乏法理依据 — 成立**

## 投诉内容




投诉人是客运营业证持证人，曾向运输署申请把名下两部用作非专营巴士服务的车辆过户予某公司。然而，申请在近三个月后仍未获批。她向运输署查询后获悉，由于该两部车辆须由交通审裁处覆核有否违规经营非专营巴士服务，所以该署暂缓处理其过户申请。投诉人对此感到不满。

## 非专营巴士服务的规管

2. 非专营巴士服务的营运须受运输署署长根据《道路交通条例》所规管。营办商及有关车辆必须分别领有客运营业证及客运营业证证明书。

3. 客运营业证持证人如违反相关的法例或服务条件，运输署会进行研讯。运输署署长在考虑研讯报告后，可暂时吊销、取消或更改有关的客运营业证及客运营业证证明书。

4. 客运营业证持证人可于21天内，向交通审裁处申请覆核运输署署长的决定。

## 暂缓处理申请的理由

5. 运输署发现，部分涉嫌违规经营非专营巴士服务的客运营业证持证人，会在研讯完结后而交通审裁处尚未公布裁决前，将其名下的车辆过户，藉此逃避被暂时吊销、取消或更改客运营业证的惩罚。

6. 为杜绝这个漏洞，运输署决定，当持证人名下没有其他车辆可替代承受罚则时，该署会暂缓处理其车辆的过户申请，直至实际执行判罚为止。此项安排并获得律政司认同。

7. 鉴于在交通审裁处完成覆核后，事涉两部车辆的客运营业证证明书可能会被暂时吊销，运输署遂决定暂缓处理其过户申请。

## 暂缓处理缺乏法理依据

8. 在本署的质疑下，运输署再谘询律政司。后者澄清，违规经营非专营巴士服务的罚则不应影响客运营业证持证人的财产权。因此，运输署暂缓处理事涉两部车辆过户申请的行动，并无法理依据。换言之，纵使交通审裁处可能决定暂时吊销该两部车辆的客运营业证证明书，运输署仍须如常处理车辆的过户申请。

## 结论

9. 因此，申诉专员认为这宗投诉成立。申诉专员欣悉，运输署随后已纠正其失当之处，并批准投诉人两部车辆的过户申请。

**“这宗个案显示部门不当使用权力”**

## 运输署

**个案编号：OMB 2008/4632 — 违例停泊单车**

**主要投诉：推卸责任，没有妥善处理某公共运输交汇处违例停泊单车的问题 — 成立**



### 投诉内容

某私人大厦的业主委员会自二零零七年年底起，曾多次向运输署及当区民政事务处（「民政处」）投诉，指该大厦地下的公共运输交汇处（「交汇处」）有大量违例停泊的单车。然而，有关部门都没有采取行动，以致问题一直未见改善。

2. 申诉专员认为，这宗投诉的对象主要是运输署。

### 背景资料

3. 交汇处由大厦的发展商兴建，于一九九零年代中期落成时，业权即转让予政府。随后，由运输署签署「移交证明书」，以「使用部门」的名义从政府产业署（「产业署」）接管。根据《政府产业管理及有关事务规例》(「《产业规例》」）第344条，「使用部门」须负责管理及监察有关物业的运作及使用。

### 民政处的行动

4. 民政处早于二零零七年二月透过「处理违例停泊单车工作小组」，与相关部门联系，商讨如何处理事涉交汇处的违例停泊单车问题。然而，由于运输署拒绝承担责任，以致问题持续。终于，民政处采取权宜措施，联合警务处、运输署及食物环境卫生署，展开跨部门行动，清理交汇处内违例停泊的单车。

### 运输署的回应

5. 运输署初时否认是交汇处的「使用部门」，后来才承认签署了「移交证明书」。然而，该署仍坚持各部门应参照「维修职责表」的分工，共同承担对交汇处的管理及维修责任。

### 本署的评论

6. 运输署既然已签署「移交证明书」，以「使用部门」的身份接管交汇处，便须按照《产业规例》负责管理交汇处。「维修职责表」仅列出各部门在**维修**责任上的分工，运输署绝不应藉词推卸其**管理**责任。事实上，交汇处违例停泊单车的问题旷日持久，主要是由于运输署拒绝承担管理／协调责任。该署对人手不足问题及本身的法律权限虽则有合理的顾虑，但理应设法解决该些问题，而非逃避。

### 结论及主要建议

7. 基于以上所述，申诉专员认为，对运输署的投诉成立。

8. 申诉专员促请运输署承担及履行对交汇处的管理责任，并向该署提出多项建议：

(a) 与产业署厘清已由该署接管的交汇处的确实数目和地点；

(b) 制订有关交汇处的管理守则和指引，并定期派员巡查；以及

(c) 寻求法律授权，清理在交汇处违例停泊的单车。

“这宗个案显示部门推卸责任”

## 渔农自然护理署及效率促进组



**个案编号：OMB 2007/6013；OMB 2008/0067 — 报失狗只**
**主要投诉：渔农自然护理署 — 处理报失狗只个案时粗心大意，以致误把报失的狗只人道毁灭，又延误回覆投诉人 — 部分成立**
**效率促进组 — 没有妥善处理关于报失狗只的电话查询 — 成立**

### 信息混乱致狗只遭人道毁灭

投诉人致电效率促进组辖下1823电话中心报失其西施狗。两天后，她再致电电话中心，接听的职员表示会把电话转驳至渔农自然护理署（「渔护署」）有关职员处理。她因此误以为随后负责接听渔护署热线的职员是渔护署人员。由于随后接听的职员表示，捕获狗只后会有通知，她无须每天查询，所以她没有再致电电话中心跟进。在报失狗只八天后，渔护署通知她狗只已寻获待领，但30分钟后又再致电告知她狗只已被人道毁灭。

2. 投诉人不满电话中心职员没有妥善处理她的查询，又指渔护署不但处理失当，更诡称其狗只染上严重皮肤病，企图掩饰过错，以及延误给予书面回覆。

### 效率促进组的回应

3. 效率促进组承认，最初接听的电话中心职员确曾表示会把电话转驳至「渔护署热线同事」处理。其实，她指的是该中心负责接听渔护署热线的职员。对于引起投诉人误会，电话中心表示歉意，但效率促进组认为职员已根据资料库及电话系统内的资料，充分解答投诉人的查询。

### 渔护署的解释

4. 渔护署指出，有些狗只外形相似，亦无明显特徵，职员只能根据狗主提供的资料，以及凭个人观察和经验来判别。由于投诉人的西施狗没有植入晶片，加上虱带和狗带被颈毛遮盖，该署职员未能认出它便是投诉人报失的狗只。

5. 其实，西施狗在报失当天下午已寻获及送到渔护署辖下一个动物管理中心，因被扣留超过四天及无人认领而列入人道毁灭清单。但是，在安排人道毁灭那天，当值主任（「职员甲」）作最后核对时，发现它是报失狗只，遂把它

从草拟的清单上删除，并致电通知投诉人。职员甲表示，她向上司（「职员乙」）提交清单时，已指出有动物被删除，表示不应人道毁灭。职员乙虽承认在职员甲作最后核对前已影印了她未完成的清单，并凭影印本到狗房核实准备人道毁灭的动物，但他坚称职员甲交给他的清单上没有狗只被删除。结果，投诉人的西施狗遭人道毁灭。

6. 渔护署认为，事件是个别职员沟通出现问题所致，并非现行程序有缺失。职员乙亦否认曾主动向投诉人透露狗只染病，只不过是认同投诉人指其狗只曾患皮肤病的说法。他又表示，当时已向投诉人清楚解释动物管理中心是按既定程序把狗只人道毁灭。

7. 至于被指延误回覆投诉人，渔护署职员于发现不能在最初承诺的日期回覆投诉人后，已即时通知她。无论如何，该署已按服务承诺在一个月内给予回覆。

## 本署观察所得及意见

8. 本署认为，电话中心职员在答覆查询时，必须确保资料库的资料正确无误。然而，在这次事件中，随后接听电话的职员根本不知道狗只在报失当天已寻回及送到动物管理中心，他只是根据尚未更新的资料回答投诉人的查询。

9. 本署又认为，电话中心职员的表达方式的确容易引起投诉人误会，令她以为经转驳后接听电话的是渔护署人员。

10. 我们不接受渔护署所称是因为狗带被颈毛遮盖，以致该署职员未能确定它便是报失的西施狗的辩解。我们认为，有关职员并无用心观察。此外，个别职员的沟通问题只是狗只误遭人道毁灭的原因之一，真正的问题是该署处理报失及捕获动物的程序欠妥善。

11. 投诉人已向本署澄清，她不满的主要并非渔护署延误给予书面回覆，而是该署没有清楚交代事件的始末。因此，延误回覆的指称不成立。

## 结论

12. 基于以上所述，申诉专员认为，对效率促进组的投诉成立，而对渔护署的投诉则部分成立。不过，本署同意，投诉人若遵照法例规定为狗只领取牌照及植入晶片，事件当可避免。

## 建议

13. 申诉专员向渔护署及效率促进组提出多项建议，包括：

**渔护署**

(a) 澄清现行动物管理中心职员的工作范围及程序，并要求职员切实执行部门指引；

(b) 为所有进入动物管理中心的动物拍照并把资料存入电脑，方便职员查阅；

(c) 加强向狗主宣传为狗只植入晶片的重要性；

**渔护署及效率促进组**

(d) 重新检讨电话中心在处理市民关于报失动物的查询方面的角色；

(e) 渔护署应尽快把回覆市民报失动物个案的资料通知电话中心，以便更新记录；以及

(f) 如需要把来电转驳至「负责接听渔护署热线的同事」，电话中心职员须向来电者说明随后接听的仍是该中心职员，并非渔护署人员。

**这宗个案显示部门办事程序不妥**

## 医院管理局及社会福利署



**个案编号：OMB 2008/6002-6003 — 伤残津贴**
**主要投诉：医院管理局 — 把先前已被评定为永久伤残的投诉人改为须每三年再接受覆检，做法不合理 — 成立**
**社会福利署 — 审批投诉人的伤残津贴申请时盲从医生的建议 — 成立**

### 投诉内容

投诉人自二零零六年起领取社会福利署（「社署」）的「普通伤残津贴」。由于医院管理局（「医管局」）的医生将他评定为「永久失去视力」，因此社署批准他可永久领取津贴，以后无须覆检。

2.　二零零八年，他向社署申请「高额伤残津贴」*，因此须重新接受医疗评估。社署根据新的医疗评估结果拒绝他的申请。他仍可继续领取「普通伤残津贴」，但以后却须每三年接受覆检。他认为，该署无理更改他领取津贴的资格。

### 医管局的回应

3.　就投诉人的「普通」及「高额」伤残津贴申请，负责评估的两位医生对于他的视力复原机会有不同看法。第一位医生评定他一只眼只有小量视力而另一只眼失明，故推荐他永久符合资格领取「普通伤残津贴」。然而，不足两年后，第二位医生认为他并非完全失明，而且随着科技进步可能有复原机会，所以只合资格领取「普通伤残津贴」，并须定期覆检。

4.　其后，当投诉人再次申请「高额伤残津贴」时，医生认为他的眼疾恶化，而精神健康亦因领取津贴的资格有变而受影响，因此建议恢复他永久领取「普通伤残津贴」的资格。

*「高额伤残津贴」是为「严重残疾」及日常生活需要他人不断照顾的人士而设。

## 社署的回应

5. 社署解释，该署职员缺乏专业知识去质疑医生的决定，因此定会根据医疗评估结果审批申请。假如每次医疗评估的结果有不同都要向医生查询，则不但会加重职员及医生的工作量，更会延误发放津贴。

## 本署观察所得及意见

6. 科技进步固然可能令某些疾病有可治愈的机会，但医管局并无指引订明哪些「严重残疾」是属于将来有可能治愈的类别。结果，不同医生各自决定何时引用这个概念，以致前后的医疗评估不一致。该局亦未能具体解释，为何科技进步这个概念不适用于投诉人第二次申请高额伤残津贴时的医疗评估。

7. 因此，申诉专员认为对医管局的投诉成立。

8. 社署没有尽其作为伤残津贴计划管理人及审批者的责任，并以职员缺乏专业知识和避免影响工作效率为藉口，盲目遵从医生的建议。因此，对社署的投诉亦成立。

## 建议

9. 申诉专员建议，医管局及社署必须认真检讨在伤残津贴审批工作上的纰漏，尤其是他们随意和不负责任的态度。

**这宗个案显示部门审批申请时前后不一致及不负责任的态度**

## 惩教署

**个案编号：OMB 2009/0071 — 在囚人士福利**
**投诉：没有理会某在囚人士对室温过低的投诉 — 成立**



## 投诉内容

投诉人在惩教署辖下某精神病治疗中心接受治疗期间，曾被单独囚禁在保护室数天。他向职员诉说感到寒冷，但职员未予理会。

## 惩教署的回应

2. 由于投诉人的精神状况不稳定，当值职员遂按照医生指示，把他囚禁在没有窗户的保护室，而他当时穿着囚衣和外套。鉴于空调系统设定为摄氏26度，职员认为他应该不会觉得冷。

## 本署观察所得及意见

3. 当天的室外温度降至摄氏15度。虽然空调系统设定为摄氏26度，但其实该系统并无暖气功能，因此当时的室温相信与室外温度差别不大。投诉人感到寒冷，亦不足为奇。

4. 因此，申诉专员认为投诉成立。

5. 惩教署已同意提升所有保护室空调系统的功能，以维持合适的室温。

**“这宗个案显示部门对在囚人士照顾不足”**

附件 15

# 关于《公开资料守则》的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

## 地政总署

**个案编号：OMB 2009/2408(I) — 发放文件**

**投诉：无理拒绝向投诉人发放其父亲就转让土地牌照及屋宇牌照所签订的文件副本 — 部分成立**

### 投诉内容

投诉人向地政总署索取下列文件的副本，但遭拒绝：

(a) 其父亲的土地牌照；

(b) 甲先生获转让事涉土地之后的土地牌照；以及

(c) 上述两人所签订的临时屋宇牌照转让保证书。

### 公开资料守则

2. 根据《公开资料守则》(「《守则》」)，政府部门应向市民提供其管有的资料，除非资料属《守则》第2部所述范畴，例如是部门为第三者保存或是由第三者提供，或涉及个人私隐。

### 本署调查所得

***投诉人父亲的土地牌照副本***

3. 地政总署拒绝向投诉人提供其父亲的土地牌照副本，所持理由为「文件已被撤销，并宣布无效」。然而，由于这并非《守则》第2部所列的拒绝理由，故该署的决定并不恰当。其后，该署得悉「个人资料」只适用于在世人士。鉴于投诉人的父亲已离世，而投诉人是其最近亲，是可获披露资料的「合适人士」，因此该署最终决定向他发放土地牌照的副本。

***第三者的土地牌照副本***

4. 为保障他人私隐，地政总署拒绝向投诉人提供甲先生的土地牌照副本，并无不当。然而，该署并没有按《守则》的要求向投诉人详细解释，实有未尽善之处。

***转让保证书的副本***

5. 转让保证书载有投诉人父亲和甲先生的个人资料。地政总署最初以保障私隐为理由，拒绝向投诉人提供保证书的副本。然而，「个人资料」只适用于在世人士，而两名签署人早已离世，故保证书上的资料已不再属「个人资料」的范畴。再者，保证书内有关甲先生的资料有限，披露文件应不会侵犯其近亲的私隐，该署于是决定提供保证书的副本给投诉人。由此可见，地政总署初时并没有仔细分析投诉人的要求。

### 结论及建议

6. 事件反映地政总署对《守则》的认识不足。该署虽然最终决定向投诉人发放其父亲的土地牌照和转让保证书的副本，但已造成延误。此外，该署最初拒绝发放资料时，亦没有提供恰当的解释。

7. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。他并建议地政总署加强有关《守则》的职员培训。

> **这宗个案显示部门对政策一知半解**

## 食物环境卫生署

**个案编号：OMB 2008/5141(I) — 公开资料**
**主要投诉：无理拒绝披露合格食物样本中的三聚氰胺含量 — 成立**

### 要求被拒绝

投诉人按照《公开资料守则》(「《守则》」)填妥表格，要求食物环境卫生署(「食环署」)提供于某段期间内经测试合格的食物样本中的三聚氰胺含量，但该署以「避免引起公众混淆及不必要的疑虑」为理由，拒绝其要求。

### 可拒绝披露的资料

2. 《守则》规定，政府部门应惯常地或按要求提供资料，除非该等资料属于《守则》第2部所列明可以拒绝披露的16个范畴，例如防务及保安、法律诉讼程序、第三者资料等。

### 食环署拒绝的理由

3. 食环署自二零零八年九月开始化验食物样本中的三聚氰胺含量，并在网上公布化验结果，但只会标明不合格样本中的三聚氰胺含量，而合格的样本则一概列为「合格」，不会注明验出的三聚氰胺含量。

4. 食环署解释，公布合格食物样本中的三聚氰胺含量，或会令市民产生疑虑，误以为那些食物亦不安全（因为含有三聚氰胺），以致对食品制造业造成不必要的影响，业界亦可能因此控告政府，要求赔偿损失。由于这些资料「与引致或已可能引致法律诉讼程序的调查有关」，故属于《守则》第2部第2.6(c)段列明可以拒绝披露的资料。

### 让市民掌握资料作适当选择

5. 本署认为，消费者掌握了各种食品内的三聚氰胺含量，可自行作适当选择，而食品生产商为免销量下降，亦会调整生产方式或售价，以吸引市民惠顾。食环署无须因担心会引起公众疑虑或影响市场运作，而不向市民公布资料。

## 无须担忧

6. 食环署只须在网页公布三聚氰胺含量时声明相关食物样本经测试合格，并有真凭实据支持，便不必担心会引致法律责任。至于《守则》第2.6(c)段的解释，鉴于该署根本不会考虑检控合格样本的食品生产商，因此，引用有关条文拒绝披露资料的理由十分牵强，令人难以信服。

## 结论及建议

7. 申诉专员认为这宗投诉成立。

8. 这宗个案反映食环署人员对《守则》一知半解。本署建议该署尽快发放有关资料给投诉人，并为属下职员提供更多关于《守则》的培训。

> **这宗个案显示部门对政策认识不足**

表 1

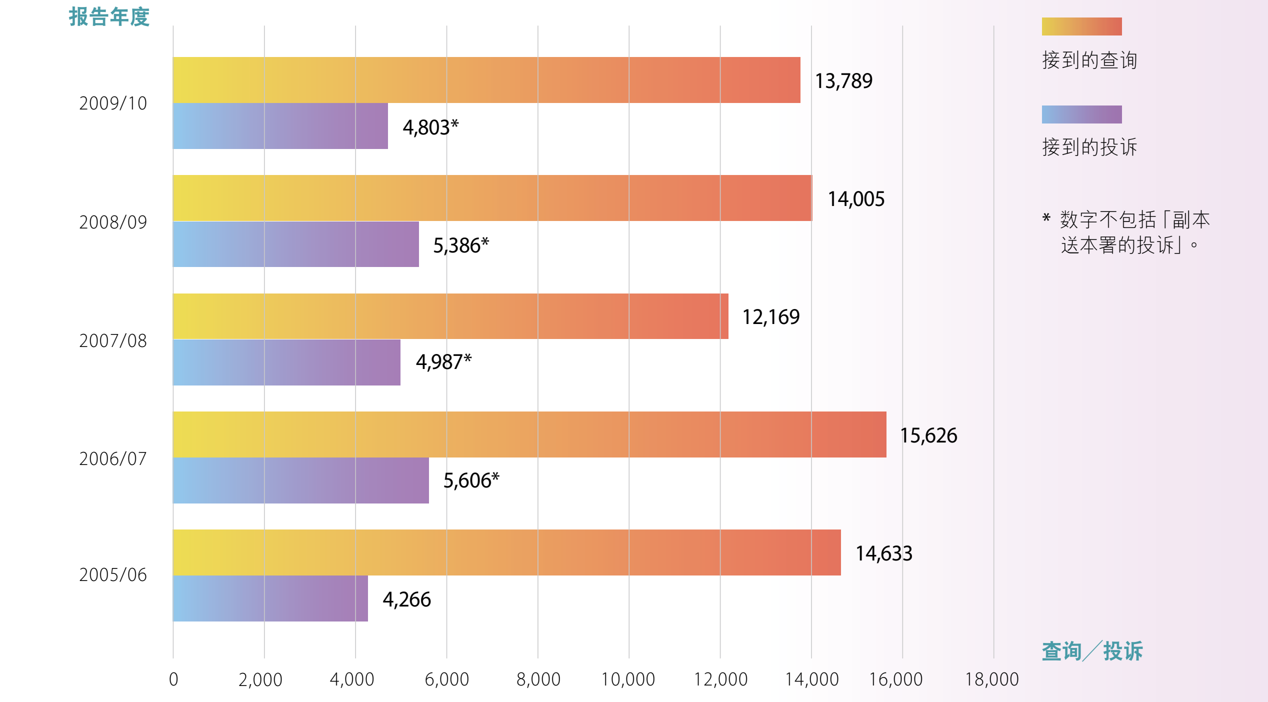
# 个案数字

| | 报告年度 # | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 05/06 | 06/07 | 07/08 | 08/09 | 09/10 |
| **(A) 接到的查询** | **14,633** | **15,626** | **12,169** | **14,005** | **13,789** |
| **(B) 接到的投诉@** | **4,266** | **5,606** | **4,987** | **5,386[853]** | **4,803[393]** |
| **(C) 由上年度转入的投诉** | **719** | **676** | **942** | **1,285** | **970** |
| **(D) 重新查讯的个案Σ** | **-** | **-** | **-** | **-** | **96** |
| **(E) 须处理的投诉 = (B) + (C) + (D)** | **4,985** | **6,282** | **5,929** | **6,671** | **5,869** |
| **(F) 已处理并终结的投诉** | **4,309** | **5,340** | **4,644** | **5,701[1,225]** | **4,775[402]** |
| **(i) 跟进的投诉** | **1,825** | **1,716** | **1,977** | **2,684[411]** | **2,215[302]** |
| ***初步查讯后终结的投诉*** | **1,758** | **1,643** | **1,938** | **2,437[224]** | **2,086[302]** |
| 转介被投诉部门／机构回覆后终结（「现处计划」） | 185 | 143 | 81 | 148 | 236 |
| 提供协助／作出澄清后终结 | 1,573 | 1,500 | 1,857 | 2,289[224] | 1,850[302] |
| ***全面调查后终结的投诉*** | **55** | **71** | **38** | **247[187]** | **126** |
| - 投诉已撤回／中止调查 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| - 成立 | 13 | 15 | 9 | 21 | 32 |
| - 部分成立 | 14 | 16 | 13 | 171[161] | 38 |
| - 不成立 | 26 | 39 | 14 | 20[1] | 51 |
| - 未有定论^ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - 投诉不成立，但机构另有失当之处 | 0 | 1 | 1 | 34[25] | 5 |
| ***调解后终结的投诉*** | **12** | **2(6*)** | **1(3*)** | **0(0*)** | **3(1*)** |
| **(ii) 评审后决定不受理的投诉** | **1,113** | **2,385** | **1,246** | **1,108[100]** | **1,114[45]** |
| - 受条文所限不得调查 | 351 | 394 | 375 | 477[76] | 418[20] |
| - 不在本署职权范围内 | 762 | 1,991 | 871 | 631[24] | 696[25] |
| **(iii) 不予跟进的投诉** | **1,371** | **1,239** | **1,421** | **1,909[714]** | **1,446[55]** |
| - 中止调查 | 137 | 57 | 436 | 110[38] | 71[6] |
| - 投诉已撤回 | 147 | 164 | 157 | 245 | 218[3] |
| - 不予继续处理@ | 1,087 | 1,018 | 828 | 1,554[676] | 1,157[46] |
| **(G) 已终结的投诉的百分比 = (F) ÷ (E)** | **86%** | **85%** | **78.3%** | **85.5%** | **81.4%** |
| **(H) 转拨下年度的个案总数 = (E) - (F)** | **676** | **942** | **1,285** | **970** | **1,094** |
| **(I) 已完成的主动调查数目** | **4** | **4** | **4** | **6** | **7** |
| **(J) 已拟备的主动调查审研报告数目** | **6** | **5** | **2** | **4** | **8** |

# 自每年4月1日至翌年3月31日。
@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投诉」，请参阅「用语词汇」。
Σ 包括在上年度因无法跟进而终结，但其后在本年度成为可以跟进而重新展开查讯的个案，以及本署同意覆检并展开全面调查的个案（2009/10年度前并无划分此类数据）。
^ 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。
* 本署曾尝试进行调解，但投诉人及／或所涉机构不同意的个案数目（2006/07年度前并无划分此类数据）。
[ ] 表示同类主题投诉个案的数目（2008/09年度前并无划分此类数据）。

# 表 2 及 表 3

## 表 2 接到的查询／投诉数目




## 表 3 跟进的投诉个案：最多人投诉的十个机构

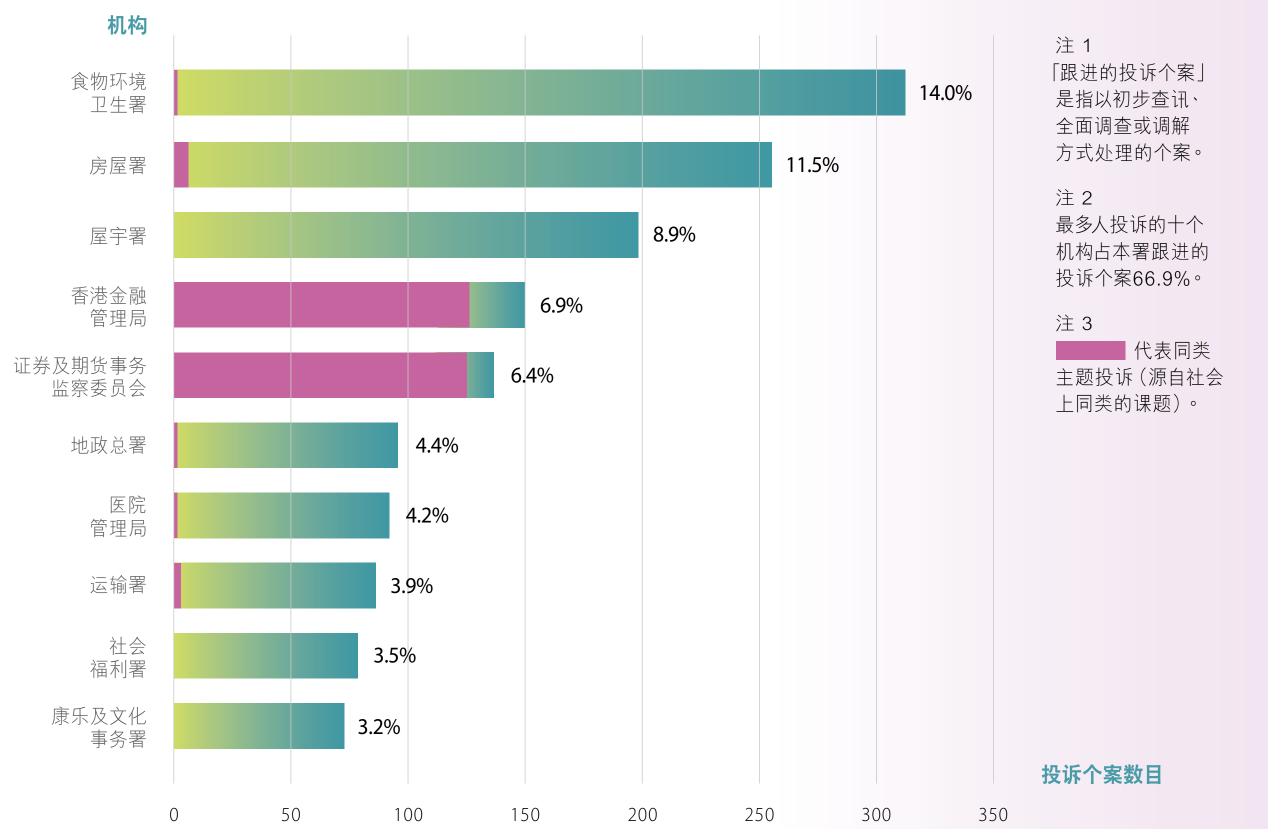


表 4

# 查询／投诉的分布情况

| 机 构 | 查询数目 | 投诉数目 |
|---|---|---|
| 入境事务处 | 252 | 116 |
| 九广铁路公司 | 1 | 2 |
| 土木工程拓展署 | 15 | 15 |
| 土地注册处 | 10 | 8 |
| 工业贸易署 | 6 | 2 |
| 公司注册处 | 6 | 11 |
| 水务署 | 172 | 114 |
| 司法机构政务长 | 143 | 56 |
| 市区重建局 | 26 | 16 |
| 平等机会委员会 | 25 | 12 |
| 民政事务总署 | 122 | 124 |
| 民航处 | 3 | 8 |
| 民众安全服务处 | 0 | 2 |
| 立法会秘书处 | 2 | 2 |
| 地政总署 | 252 | 208 |
| 行政长官办公室总务室 | 6 | 8 |
| 房屋署 | 692 | 456 |
| 法律援助署 | 170 | 67 |
| 知识产权署 | 2 | 2 |
| 社会福利署 | 404 | 170 |
| 屋宇署 | 381 | 282 |
| 建筑署 | 16 | 10 |
| 律政司 | 36 | 21 |
| 政府化验所 | 0 | 1 |
| 政府物流服务署 | 6 | 7 |
| 政府飞行服务队 | 1 | 0 |
| 政府产业署 | 7 | 5 |
| 政府统计处 | 4 | 6 |
| 政府新闻处 | 1 | 1 |
| 政府总部 — 工商及科技局 | 1 | 0 |
| 政府总部 — 公务员事务局 | 24 | 28 |

| 机 构 | 查询数目 | 投诉数目 |
|---|---|---|
| 政府总部 — 民政事务局 | 1 | 10 |
| 政府总部 — 保安局 | 4 | 5 |
| 政府总部 — 政制及内地事务局 | 5 | 4 |
| 政府总部 — 政制事务局 | 2 | 0 |
| 政府总部 — 政务司司长办公室 | 45 | 25 |
| 政府总部 — 食物及卫生局 | 2 | 0 |
| 政府总部 — 财政司司长私人办公室 | 1 | 1 |
| 政府总部 — 财政司司长办公室 | 3 | 3 |
| 政府总部 — 财经事务及库务局 | 10 | 12 |
| 政府总部 — 商务及经济发展局 | 5 | 17 |
| 政府总部 — 教育局 | 137 | 70 |
| 政府总部 — 劳工及福利局 | 7 | 9 |
| 政府总部 — 发展局 | 5 | 8 |
| 政府总部 — 经济发展及劳工局 | 1 | 0 |
| 政府总部 — 运输及房屋局 | 2 | 14 |
| 政府总部 — 环境局 | 2 | 1 |
| 食物环境卫生署 | 692 | 475 |
| 香港天文台 | 3 | 2 |
| 香港考试及评核局 | 55 | 51 |
| 香港房屋协会 | 49 | 40 |
| 香港房屋委员会 | 36 | 10 |
| 香港金融管理局 | 40 | 172 |
| 香港海关 | 42 | 18 |
| 香港电台 | 7 | 5 |
| 香港艺术发展局 | 1 | 0 |
| 个人资料私隐专员 | 23 | 23 |
| 差饷物业估价署 | 26 | 17 |
| 库务署 | 7 | 2 |
| 消防处 | 41 | 32 |
| 海事处 | 18 | 10 |
| 破产管理署 | 40 | 20 |
| 康乐及文化事务署 | 160 | 134 |
| 强制性公积金计划管理局 | 75 | 24 |
| 教育署 | 1 | 0 |
| 规划署 | 11 | 17 |

**表 4** 查询／投诉的分布情况

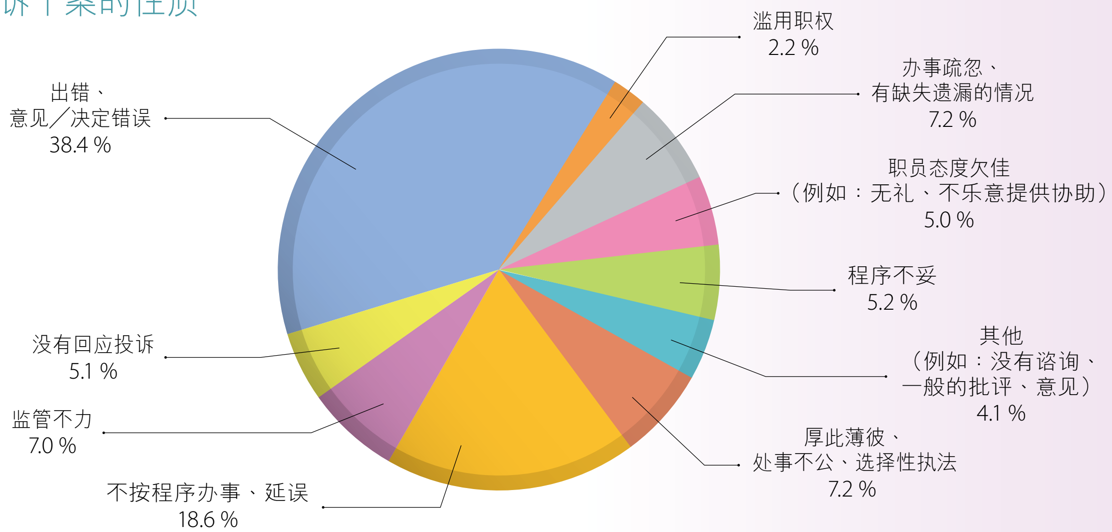
| 机 构 | 查询数目 | 投诉数目 |
|---|---|---|
| 劳工处 | 132 | 75 |
| 渠务署 | 23 | 25 |
| 税务局 | 90 | 57 |
| 邮政署 | 113 | 71 |
| 路政署 | 44 | 45 |
| 运输署 | 201 | 176 |
| 电讯管理局 | 44 | 22 |
| 雇员再培训局 | 29 | 19 |
| 渔农自然护理署 | 47 | 39 |
| 审计署 | 2 | 1 |
| 影视及娱乐事务管理处 | 4 | 7 |
| 学生资助办事处 | 91 | 70 |
| 机场管理局 | 5 | 5 |
| 机电工程署 | 34 | 30 |
| 选举事务处 | 2 | 0 |
| 卫生署 | 78 | 61 |
| 环境保护署 | 66 | 51 |
| 职业训练局 | 24 | 18 |
| 医院管理局 | 472 | 238 |
| 医疗辅助队 | 1 | 1 |
| 惩教署 | 36 | 136 |
| 证券及期货事务监察委员会 | 25 | 155 |
| **合计** | **5,908** | **4,293** |

注 1. 表1所列本署接到的查询及投诉总数，分别是13,789宗及4,803宗。这两项数字与表4的数字有差别，是因为：
- 涉及多于一个机构的查询／投诉，会分别计入各有关机构的统计数字内。
- 涉及申诉专员职权范围以外的机构的查询／投诉数字，并无列入本表内。

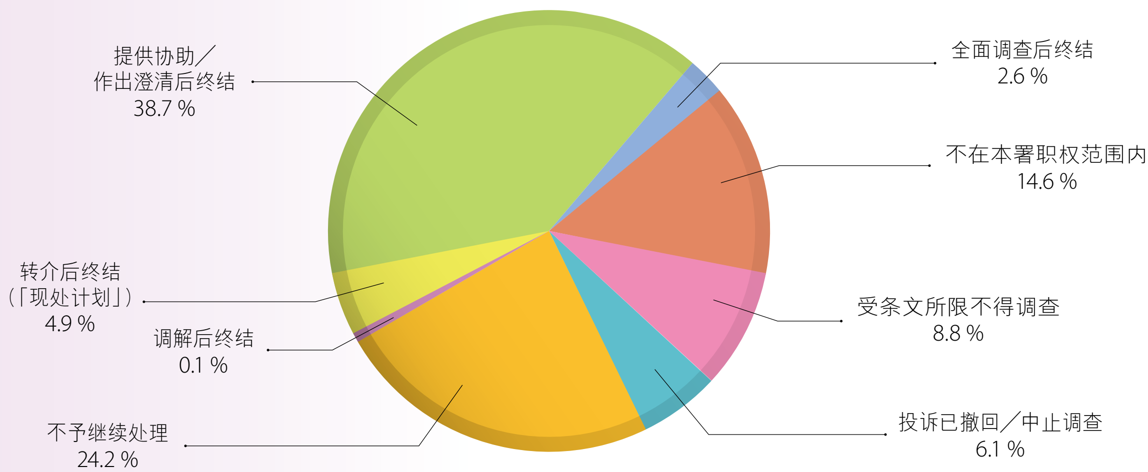
注 2. 《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入本表内。

# 表5、表6及表7

## 表5 投诉个案的性质




## 表6 已终结的投诉个案分类：4,775宗




## 表7 经全面调查后终结的投诉个案结果：126宗

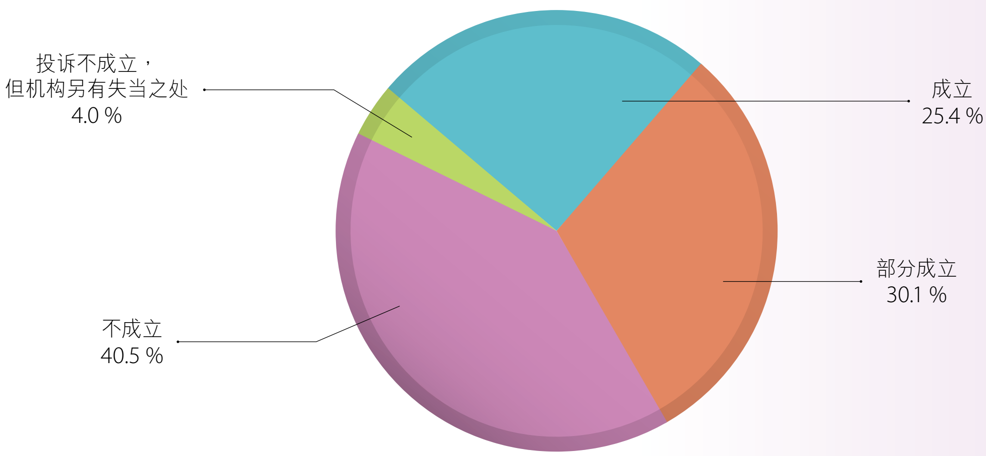


表 8

# 以提供协助／作出澄清的方式终结的投诉个案结果

| 机构 | 投诉个案数目 | 建议采取／已采取补救措施的个案 | 并无证据证明行政失当的个案 | 未有定论的个案 | 申诉专员就推行全面的改善措施提出建议 |
|---|---|---|---|---|---|
| 入境事务处 | 31 | 12 (39%) | 19 (61%) | | 6 |
| 土木工程拓展署 | 7 | | 7 (100%) | | |
| 土地注册处 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 工业贸易署 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 公司注册处 | 5 | | 5 (100%) | | |
| 水务署 | 46 | 11 (24%) | 31 (67%) | 4 (9%) | 5 |
| 司法机构政务长 | 16 | 7 (44%) | 9 (56%) | | 2 |
| 市区重建局 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 平等机会委员会 | 2 | | 2 (100%) | | |
| 民政事务总署 | 50 | 18 (36%) | 30 (60%) | 2 (4%) | 7 |
| 民航处 | 2 | | 2 (100%) | | |
| 地政总署 | 74 | 23 (31%) | 51 (69%) | | 13 |
| 行政长官办公室总务室 | 4 | | 4 (100%) | | |
| 并无注明 | 2 | 1 (50%) | 1 (50%) | | |
| 房屋署 | 215 | 27 (13%) | 187 (87%) | 1 (0%) | 14 |
| 法律援助署 | 15 | 2 (13%) | 13 (87%) | | 1 |
| 社会福利署 | 55 | 11 (20%) | 44 (80%) | | 4 |
| 屋宇署 | 201 | 58 (29%) | 133 (66%) | 10 (5%) | 8 |
| 建筑署 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 律政司 | 2 | 1 (50%) | 1 (50%) | | |
| 政府物流服务署 | 1 | 1 (100%) | | | 2 |
| 政府统计处 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 政府总部 | | | | | |
| - 公务员事务局 | 2 | 1 (50%) | 1 (50%) | | |
| - 民政事务局 | 5 | 3 (60%) | 2 (40%) | | 5 |
| - 保安局 | 4 | 2 (50%) | 2 (50%) | | |
| - 政制及内地事务局 | 1 | | 1 (100%) | | |
| - 政务司司长办公室 | 14 | 8 (57%) | 6 (43%) | | |
| - 食物及卫生局 | 1 | | 1 (100%) | | |
| - 财政司司长办公室 | 1 | | 1 (100%) | | |

| 机构 | 投诉个案数目 | 建议采取／已采取补救措施的个案 | 并无证据证明行政失当的个案 | 未有定论的个案 | 申诉专员就推行全面的改善措施提出建议 |
|---|---|---|---|---|---|
| - 财经事务及库务局 | 4 | | 4 (100%) | | |
| - 商务及经济发展局 | 2 | | 2 (100%) | | |
| - 教育局 | 20 | 5 (25%) | 15 (75%) | | 3 |
| - 劳工及福利局 | 1 | | 1 (100%) | | |
| - 发展局 | 2 | | 2 (100%) | | |
| - 运输及房屋局 | 7 | 1 (14%) | 6 (86%) | | |
| 食物环境卫生署 | 264 | 82 (31%) | 168 (64%) | 14 (5%) | 21 |
| 香港考试及评核局 | 17 | 4 (24%) | 13 (76%) | | 4 |
| 香港房屋协会 | 15 | 1 (6.7%) | 13 (86.6%) | 1 (6.7%) | |
| 香港房屋委员会 | 2 | | 2 (100%) | | |
| 香港金融管理局 | 151 | 1 (1%) | 150 (99%) | | |
| 香港海关 | 6 | | 6 (100%) | | |
| 香港警务处 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 香港艺术发展局 | 1 | 1 (100%) | | | 1 |
| 香港体育学院有限公司 | 1 | | 1 (100%) | | |
| 个人资料私隐专员 | 5 | 3 (60%) | 2 (40%) | | |
| 差饷物业估价署 | 3 | 1 (33%) | 2 (67%) | | 1 |
| 消防处 | 11 | 1 (9%) | 10 (91%) | | 1 |
| 破产管理署 | 4 | 1 (25%) | 3 (75%) | | |
| 康乐及文化事务署 | 66 | 25 (37.8%) | 36 (54.6%) | 5 (7.6%) | 18 |
| 强制性公积金计划管理局 | 8 | 3 (37.5%) | 5 (62.5%) | | |
| 规划署 | 5 | 1 (20%) | 4 (80%) | | |
| 劳工处 | 13 | 5 (38%) | 8 (62%) | | 3 |
| 渠务署 | 7 | | 7 (100%) | | |
| 税务局 | 15 | | 15 (100%) | | |
| 邮政署 | 21 | 11 (52%) | 10 (48%) | | 5 |
| 路政署 | 13 | | 13 (100%) | | |
| 运输署 | 67 | 13 (19%) | 54 (81%) | | 5 |
| 电讯管理局 | 13 | 4 (31%) | 9 (69%) | | 4 |
| 雇员再培训局 | 3 | 1 (33%) | 2 (67%) | | |
| 渔农自然护理署 | 27 | 6 (22%) | 20 (74%) | 1 (4%) | 6 |
| 影视及娱乐事务管理处 | 5 | 1 (20%) | 4 (80%) | | 1 |
| 学生资助办事处 | 17 | 5 (29%) | 12 (71%) | | 3 |
| 机电工程署 | 10 | 4 (40%) | 6 (60%) | | |
| 卫生署 | 19 | 6 (32%) | 13 (68%) | | 1 |
| 环境保护署 | 18 | 2 (11%) | 16 (89%) | | |

## 表 8 以提供协助／作出澄清的方式终结的投诉个案结果

| 机构 | 投诉个案数目 | 建议采取／已采取补救措施的个案 | 并无证据证明行政失当的个案 | 未有定论的个案 | 申诉专员就推行全面的改善措施提出建议 |
|---|---|---|---|---|---|
| 职业训练局 | 6 | 3 (50%) | 3 (50%) | | 3 |
| 医院管理局 | 70 | 25 (35.7%) | 39 (55.7%) | 6 (8.6%) | 11 |
| 医疗辅助队 | 1 | 1 (100%) | | | 3 |
| 惩教署 | 27 | 7 (26%) | 20 (74%) | | 3 |
| 证券及期货事务监察委员会 | 141 | | 141 (100%) | | |
| **合计** | **1,850** | **410** | **1,396** | **44** | **164** |

注 1：《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有以提供协助／作出澄清的方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入本表内。

表 9

# 终结投诉个案所需的时间

## 终结投诉个案所需的时间

| 时间 \ 年度 | 05/06 | 06/07 | 07/08 | 08/09 | 09/10 |
|---|---|---|---|---|---|
| 少于 1 个月 | 56.4% | 64.7% | 49.7% | 46.6% | 46.4% |
| 1 至 3 个月 | 15.4% | 11.6% | 18.4% | 25.9% | 18.9% |
| 3 至 6 个月 | 26.2% | 22.3% | 30.4% | 26.0% | 33.1% |
| 6 至 9 个月 | 1.3% | 0.8% | 0.9% | 0.8% | 0.5% |
| 9 至 12 个月 | 0.3% | 0.5% | 0.4% | 0.3% | 0.4% |
| 超过 12 个月 | 0.4% | 0.1% | 0.2% | 0.4% | 0.7% |
| **投诉个案合计** | **4,309** | **5,340** | **4,644** | **5,701** | **4,775** |

## 以全面调查及其他方式终结投诉个案所需的时间

| 时间 \ 年度 | 05/06 | 06/07 | 07/08 | 08/09 | 09/10 |
|---|---|---|---|---|---|
| **全面调查后终结的投诉个案** | | | | | |
| 少于 3 个月 | 3.6% | 0.0% | 0.0% | 10.9% | 0.8% |
| 3 至 6 个月 | 23.7% | 36.6% | 23.6% | 73.7% | 54.0% |
| 6 至 9 个月 | 32.7% | 22.5% | 21.1% | 4.4% | 11.9% |
| 9 至 12 个月 | 21.8% | 32.4% | 34.2% | 5.3% | 7.9% |
| 超过 12 个月 | 18.2% | 8.5% | 21.0% | 5.7% | 25.4% |
| **投诉个案数目** | **55** | **71** | **38** | **247** | **126** |
| **以其他方式终结的投诉个案** | | | | | |
| 少于 1 个月 | 57.1% | 65.6% | 50.1% | 48.7% | 47.7% |
| 1 至 3 个月 | 15.6% | 11.7% | 18.6% | 26.6% | 19.3% |
| 3 至 6 个月 | 26.3% | 22.1% | 30.4% | 23.9% | 32.6% |
| 6 至 9 个月 | 0.9% | 0.5% | 0.7% | 0.6% | 0.2% |
| 9 至 12 个月 | 0.0% | 0.1% | 0.2% | 0.1% | 0.2% |
| 超过 12 个月 | 0.1% | 0.0% | 0.0% | 0.1% | 0.0% |
| **投诉个案数目** | **4,254** | **5,269** | **4,606** | **5,454** | **4,649** |

# 财务报表

截至

二零一零年三月三十一日止年度

# 独立核数师报告
# 致申诉专员

*（根据《申诉专员条例》在香港成立）*

本核数师已审核载于第3至17页申诉专员的财务报表，该等财务报表包括于二零一零年三月三十一日的资产负债表，连同截至该日止年度的收支结算表、全面收益表、资金状况变动表及现金流量表，以及主要会计政策概要及其他附注说明。

### 申诉专员对财务报表的责任

申诉专员负责根据香港会计师公会颁布的香港财务报告准则，编制及真实而公平地列报该等财务报表。这责任包括设计、实施及维护与编制及真实而公平地列报财务报表相关的内部控制，以使财务报表不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述；选择及应用适当的会计政策；以按情况作出合理的会计估计。

### 核数师的责任

我们的责任是根据我们的审核对该等财务报表作出意见，并按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员报告。除此之外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不会就本报告书的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

我们已按照香港会计师公会颁布的香港核数准则进行审核。这些准则要求我们须遵守道德规范，并规划及执行审核，以合理确定此等财务报表是否不存有任何重大错误陈述。

审核涉及执行程序以获取有关财务报表所载金额及所披露资料的审核凭证。所选定的程序取决于核数师的判断，包括评估由于欺诈或错误而导致财务报表存有重大错误陈述的风险。在评估该等风险时，核数师考虑与有关机构在编制及真实而公平地列报财务报表时相关的内部控制，以设计适当的审核程序，但并非为对有关机构的内部控制的有效性发表意见。审核亦包括评价申诉专员所采用的会计政策的合适性及所作出的会计估计的合理性，以及评价财务报表的整体列报方式。

我们相信，我们所获得的审核凭证是充足和适当地为我们的审核意见提供基础。

# 独立核数师报告(续)
# 致申诉专员

*(根据《申诉专员条例》在香港成立)*

---

**意见**

我们认为，该等财务报表已根据香港财务报告准则真实而公平地反映申诉专员于二零一零年三月三十一日的财务状况及截至该日止年度的盈馀及现金流量。

毕马威会计师事务所
执业会计师
香港 中环
遮打道10号
太子大厦8楼

二零一零年五月十九日

# 收支结算表
# 截至二零一零年三月三十一日止年度

*(所有数额均以港元为单位)*

| | 附注 | 2010 | 2009 |
|---|---|---|---|
| **收入** | | | |
| 政府资助金 | 3 | $ 90,051,657 | $ 89,037,000 |
| 政府资助金之摊销 | 3 | 2,965,040 | 2,965,040 |
| 银行存款之利息收入 | | 5,557,731 | 8,615,545 |
| 其他收入 | | 2,291 | 2,754 |
| | | $ 98,576,719 | $ 100,620,339 |
| **支出** | | | |
| 营运开支 | 4 | (75,871,436) | (72,526,680) |
| **年度盈馀** | | $ 22,705,283 | $ 28,093,659 |

# 全面收益表
# 截至二零一零年三月三十一日止年度

申诉专员在所列报的两个年度期内，除「年度盈馀」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「年度盈馀」相同，故此，本财务报表没有另行编制全面收益表。

第7至17页之附注为本财务报表的整体部分。

# 资产负债表
# 于二零一零年三月三十一日

*(所有数额均以港元为单位)*

| | 附注 | 2010 | 2009 |
|---|---|---|---|
| **资产** | | | |
| **非流动资产** | | | |
| 物业、机器及设备 | 7 | $ 18,609,140 | $ 19,932,604 |
| 预付营运租赁 | 8 | 63,625,076 | 65,019,296 |
| | | $ 82,234,216 | $ 84,951,900 |
| **流动资产** | | | |
| 按金及预付款项 | | $ 700,737 | $ 797,562 |
| 应收利息 | | 1,606,153 | 3,632,164 |
| 三个月以上到期之定期存款 | | 275,609,000 | 244,193,000 |
| 现金及现金等价物 | 9 | 5,077,773 | 13,174,601 |
| | | $ 282,993,663 | $ 261,797,327 |
| **资产总额** | | $ 365,227,879 | $ 346,749,227 |
| **负债** | | | |
| **非流动负债** | | | |
| 应付约满酬金 – 非流动部分 | 10 | $ 3,383,900 | $ 3,432,868 |
| 政府资助金 – 非流动部分 | 3 | 76,877,401 | 79,842,441 |
| | | $ 80,261,301 | $ 83,275,309 |
| **流动负债** | | | |
| 其他应付款项及应计费用 | | $ 1,857,474 | $ 1,611,944 |
| 应付约满酬金 – 流动部分 | 10 | 3,948,314 | 5,406,467 |
| 政府资助金 – 流动部分 | 3 | 2,965,040 | 2,965,040 |
| | | $ 8,770,828 | $ 9,983,451 |
| **负债总额** | | $ 89,032,129 | $ 93,258,760 |
| **资金** | | | |
| 累计资金 | | $ 276,195,750 | $ 253,490,467 |
| **资金及负债总额** | | $ 365,227,879 | $ 346,749,227 |

申诉专员已于二零一零年五月十九日批准并授权公布本财务报表。

) 申诉专员

第7至17页之附注为本财务报表的整体部分。

# 资金状况变动表
# 截至二零一零年三月三十一日止年度

*(所有数额均以港元为单位)*

| | |
|---|---|
| 于二零零八年四月一日 | $ 225,396,808 |
| 年度盈馀 | 28,093,659 |
| 于二零零九年三月三十一日 | $ 253,490,467 |
| | |
| 于二零零九年四月一日 | $ 253,490,467 |
| 年度盈馀 | 22,705,283 |
| 于二零一零年三月三十一日 | $ 276,195,750 |

# 现金流量表
# 截至二零一零年三月三十一日止年度

*(所有数额均以港元为单位)*

| | 附注 | 2010 | 2009 |
|---|---|---|---|
| **营运活动** | | | |
| 年度盈馀 | | $ 22,705,283 | $ 28,093,659 |
| 调整： | | | |
| - 利息收入 | | (5,557,731) | (8,615,545) |
| - 折旧 | | 2,482,228 | 2,188,980 |
| - 预付营运租赁之摊销 | | 1,394,220 | 1,394,220 |
| - 政府资助金之摊销 | | (2,965,040) | (2,965,040) |
| - 注销物业、机器及设备之(得益)/损失 | | (1,790) | 4,431 |
| **营运资金变动前之营运盈馀** | | $ 18,057,170 | $ 20,100,705 |
| 按金及预付款项增加/(减少) | | 96,825 | (4,295) |
| 其他应付款项及应计费用增加/(减少) | | 245,530 | (2,063,995) |
| 应付约满酬金(减少)/增加 | | (1,507,121) | 2,439,146 |
| **营运活动产生之现金净额** | | $ 16,892,404 | $ 20,471,561 |
| **投资活动** | | | |
| 收取利息 | | $ 7,583,742 | $ 9,474,279 |
| 购置物业、机器及设备付款 | | (1,158,818) | (1,133,186) |
| 原定三个月以上到期之银行存款增加 | | (31,416,000) | (19,987,000) |
| 出售物业、机器及设备所得款项 | | 1,844 | 5,768 |
| **投资活动运用之现金净额** | | $ (24,989,232) | $ (11,640,139) |
| **现金及现金等价物净(减少)/增加** | | $ (8,096,828) | $ 8,831,422 |
| **年度开始时之现金及现金等价物** | 9 | 13,174,601 | 4,343,179 |
| **年度结束时之现金及现金等价物** | 9 | $ 5,077,773 | $ 13,174,601 |

第7至17页之附注为本财务报表的整体部分。

# 财务报表附注

*（除另有注明者外，所有数额均以港元为单位）*

## 1 申诉专员的概况

申诉专员于二零零一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册地址为香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼。

## 2 主要会计政策

### (a) 遵例声明

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的香港财务报告准则（此统称包括适用的个别香港财务报告准则、香港会计准则及诠释），以及香港公认会计准则而编制。申诉专员采纳的主要会计政策概述如下。

香港会计师公会已颁布一项新订财务报告准则、多项修订准则及新诠释。这些准则及诠释在申诉专员当前的会计期间首次生效。当中的一项修订，即香港会计准则第1号（二零零七年修订）「财务报表的呈报」与申诉专员的财务报表有关。采纳该等新订及修订的财务报告准则，并没有对申诉专员截至二零零九年三月三十一日及二零一零年三月三十一日止年度之财务报表造成重大影响。

申诉专员没有采纳任何在当前的会计期间尚未生效的新准则或诠释（参见附注15）。

### (b) 财务报表编制基准

本财务报表是以历史成本作为计量基准而编制的。

在编制符合香港财务报告准则的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

## 2 主要会计政策（续）

### *(b) 财务报表编制基准（续）*

管理层会不断修订各项估计及相关假设。如果会计估计的修订仅影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或如果会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

### *(c) 物业、机器及设备与折旧*

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后记入资产负债表内（参见附注2(e)）。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩馀价值（如有）后，按预计可用年限以直线法冲销其成本，计算方法如下：

| | |
|---|---|
| 租赁物业装修 | 10年 |
| 建筑物 | 40年 |
| 办公室设备 | 5年 |
| 办公室家具 | 5年 |
| 电脑设备 | 4年 |
| 车辆 | 5年 |

资产的可使用年限及其剩馀价值（如有）会每年检讨。

报废或出售任何物业、机器及设备所产生的损益以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定，并于报废或出售日在收支结算表内确认入帐。

### *(d) 租赁资产*

(i) 申诉专员的租赁资产分类

对于申诉专员以租赁方式持有的资产，如租赁使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员，有关的资产会分类为以融资租赁持有；如租赁不会使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员，则会分类为经营租赁。

(ii) 经营租赁费用

假如申诉专员透过经营租赁使用其他资产，则根据租赁作出的付款会在租赁期所涵盖的会计年度内，以等额分期在收支结算表内列支，除非另有基准更能代表源自租赁使用该资产的利益模式。经营租赁所涉及的优惠，均在损益帐中确认为租赁净付款总额的组成部分。或有租金会在产生时的会计年度内的损益帐中列支。

## 2 主要会计政策（续）

### *(e) 资产减值*

管理层在每个资产负债表日参考内部和外来的信息，以确定物业、机器及设备会否出现减值迹象，或是以往确认入帐的减值亏损不再存在或已经减少。

假如出现减值迹象，便会估计物业、机器及设备的可收回数额。当资产的帐面金额高于可收回数额时，便会确认减值亏损。

(i) 可收回数额的计算方法

物业、机器及设备的可收回数额是出售净值及使用值两者中的较高者。在评估使用值时，估计未来现金流量会按除税前折让率折让至现值，而该折让率应是反映市场当时所评估的货币时间价值和该资产的独有风险。若物业、机器及设备所产生的现金流入基本上不独立于其他资产所产生的现金流入，其可收回数额便取决于可独立地产生现金流入的最小资产组合（即一个现金产生单位）。

(ii) 资产减值亏损的拨回

假如用以厘定可收回数额的估计基准出现变化，有关的减值亏损便会拨回。

资产减值亏损的拨回额不会超过资产的帐面价值在往年并无减值亏损而厘定的资产帐面值。减值亏损的拨回在确认拨回的年度内计入收支结算表。

### *(f) 其他应付款项及应计费用*

其他应付款项及应计费用按公允价值初始确认，其后按摊销成本列帐。如果贴现影响并不重大，则会按成本列帐。

### *(g) 雇员福利*

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费以及申诉专员提供的非金钱性福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累计。倘若延期支付或清缴款项，而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

根据香港《强制性公积金计划条例》的规定向强制性公积金作出的供款，均于产生时在收支结算表内列作开支。

## 2 主要会计政策(续)

### *(h) 准备及或有负债*

假如申诉专员须就已发生的事件承担法律或推定义务,而履行该义务预期会导致含有经济效益的资源外流,并且可作可靠的估计,便会就该时间或数额不定的负债计提准备。如果货币时间价值重大,则准备会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低,或是无法对有关数额作出可靠的估计,该义务便会披露为或有负债,但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎会否发生某宗或多宗未来事件才能确定存在与否的义务,亦会披露为或有负债,但如果资源外流的可能性极低则除外。

### *(i) 政府补助金*

于有理由确信政府补助金将会收取,而申诉专员将会符合各项附带条件时,该笔补助金便会初始在资产负债表确认入帐。补偿申诉专员开支的补助金,会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的补助金会从资产的帐面金额扣减,并随后以递减折旧支出方式按资产的可使用年限在收支结算表内实际确认入帐。

### *(j) 收入确认*

倘若有经济效益的资源可能流入申诉专员,而收入及支出(如适用)能够作可靠的计量时,有关收入将在收支结算表内确认为:

(i) 政府资助金
政府资助金根据附注2(i)按应计制入帐。

(ii) 利息收入
利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(iii) 其他收入
其他收入按应计制确认入帐。

## 2 主要会计政策（续）

### *(k) 关联人士*

就本财务报表而言，在下述情况下，另一方人士会被视为申诉专员的关联人士：

(i) 另一方人士有能力直接或间接透过一个或多个中介人，控制或共同控制申诉专员，或对申诉专员的财务及营运决策发挥重大影响力；

(ii) 申诉专员及另一方人士受到共同的控制；

(iii) 另一方人士是申诉专员的主要管理层成员；或申诉专员的父母；或另一方人士的直系亲属；或受该人士控制或共同控制，或对该人士有重大影响力的实体；

(iv) 该另一方人士是第(i)项所述人士的直系亲属；或受该人士控制或共同控制，或对该人士有重大影响力的实体；或

(v) 另一方人士为终止受雇后福利计划，而该计划是为申诉专员的雇员或任何作为申诉专员关联人士的实体而设立的。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，会影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

## 3 政府资助金／政府资助金之摊销

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。政府资助金之摊销是政府拨款作为预付营运租赁费用、购置建筑物及租赁物业装修之用，按租约期或资产的可使用年期（分别估计为54年、40年及10年）以直线法计算确认为资助金收入。

| | *2010* | *2009* |
|---|---|---|
| 政府资助金 | $ 79,842,441 | $ 82,807,481 |
| 政府资助金之流动部分 | (2,965,040) | (2,965,040) |
| | $ 76,877,401 | $ 79,842,441 |

## 4 营运开支

| | 2010 | 2009 |
|---|---|---|
| 职员福利支出（附注5） | $ 65,472,567 | $ 63,554,087 |
| 物业、机器及设备折旧 | 2,482,228 | 2,188,980 |
| 差饷及管理费 | 2,145,876 | 2,099,276 |
| 预付营运租赁之摊销 | 1,394,220 | 1,394,220 |
| 停车位之营运租赁租金 | 91,200 | 91,200 |
| 核数师酬金 | 50,000 | 46,000 |
| 宣传短片开支 | 1,312,576 | - |
| 其他开支 | 2,922,769 | 3,152,917 |
| | $ 75,871,436 | $ 72,526,680 |

## 5 职员福利支出

| | 2010 | 2009 |
|---|---|---|
| 薪金及津贴 | $ 57,638,893 | $ 55,571,298 |
| 约满酬金 | 5,275,472 | 5,783,584 |
| 退休保障开支－强积金计划 | 1,210,587 | 1,119,384 |
| 未放取之年假 | 336,395 | 79,909 |
| 其他职员福利支出 | 1,011,220 | 999,912 |
| | $ 65,472,567 | $ 63,554,087 |

## 6 主要管理层薪酬

| | 2010 | 2009 |
|---|---|---|
| 短期职员福利 | $ 12,148,098 | $ 11,583,458 |
| 聘用期结束后福利 | 1,657,971 | 1,595,352 |
| | $ 13,806,069 | $ 13,178,810 |

## 7 物业、机器及设备

| | 建筑物 | 租赁物业装修 | 办公室家具 | 办公室设备 | 电脑设备 | 车辆 | 总计 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **成本：** | | | | | | | |
| 于2008年4月1日 | $16,800,000 | $11,549,080 | $ 71,823 | $ 512,531 | $ 1,526,215 | $ 1 | $30,459,650 |
| 增添 | - | 22,755 | 380,409 | 194,744 | 535,278 | - | 1,133,186 |
| 注销 | - | - | (9,454) | (3,500) | (885) | - | (13,839) |
| 于2009年3月31日 | $16,800,000 | $11,571,835 | $ 442,778 | $ 703,775 | $ 2,060,608 | $ 1 | $31,578,997 |
| **累计折旧：** | | | | | | | |
| 于2008年4月1日 | $ 2,542,438 | $ 6,417,889 | $ 8,263 | $ 98,901 | $ 393,562 | $ - | $ 9,461,053 |
| 该年折旧 | 420,000 | 1,156,554 | 43,187 | 121,495 | 447,744 | - | 2,188,980 |
| 注销后拨回 | - | - | (1,668) | (1,487) | (485) | - | (3,640) |
| 于2009年3月31日 | $ 2,962,438 | $ 7,574,443 | $ 49,782 | $ 218,909 | $ 840,821 | $ - | $11,646,393 |
| **帐面净值：** | | | | | | | |
| 于2009年3月31日 | $13,837,562 | $ 3,997,392 | $ 392,996 | $ 484,866 | $ 1,219,787 | $ 1 | $19,932,604 |

| | 建筑物 | 租赁物业装修 | 办公室家具 | 办公室设备 | 电脑设备 | 车辆 | 总计 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **成本：** | | | | | | | |
| 于2009年4月1日 | $16,800,000 | $11,571,835 | $ 442,778 | $ 703,775 | $ 2,060,608 | $ 1 | $31,578,997 |
| 增添 | - | 362,968 | 23,558 | 27,630 | 564,862 | 179,800 | 1,158,818 |
| 注销 | - | - | - | - | (1,178) | - | (1,178) |
| 于2010年3月31日 | $16,800,000 | $11,934,803 | $ 466,336 | $ 731,405 | $ 2,624,292 | $ 179,801 | $32,736,637 |
| **累计折旧：** | | | | | | | |
| 于2009年4月1日 | $ 2,962,438 | $ 7,574,443 | $ 49,782 | $ 218,909 | $ 840,821 | $ - | $11,646,393 |
| 折旧 | 420,000 | 1,179,802 | 92,472 | 144,777 | 612,665 | 32,512 | 2,482,228 |
| 注销后拨回 | - | - | - | - | (1,124) | - | (1,124) |
| 于2010年3月31日 | $ 3,382,438 | $ 8,754,245 | $ 142,254 | $ 363,686 | $ 1,452,362 | $ 32,512 | $14,127,497 |
| **帐面净值：** | | | | | | | |
| 于2010年3月31日 | $13,417,562 | $ 3,180,558 | $ 324,082 | $ 367,719 | $ 1,171,930 | $ 147,289 | $18,609,140 |

## 8 预付营运租赁

申诉专员的租赁土地权益即预付营运租赁费用，其帐面净值分析如下：

| | 2010 | 2009 |
|---|---|---|
| 在香港持有： | | |
| － 租赁期超过50年 | $ 63,625,076 | $ 65,019,296 |

## 9 现金及现金等价物

| | 2010 | 2009 |
|---|---|---|
| 银行现金 | $ 5,072,773 | $ 13,169,601 |
| 库存现金 | 5,000 | 5,000 |
| | $ 5,077,773 | $ 13,174,601 |

## 10 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的10%至25%不等，但扣除雇主的强制性公积金供款。

## 11 税项

根据《申诉专员条例》附表 1A第 5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》徵收的税项。

## 12 承担

(a) 于二零一零年三月三十一日尚未支付而没有在财务报表中反映的资本承担额如下：

| | 2010 | 2009 |
|---|---|---|
| 已订约 | $ 800,000 | $ 132,838 |

(b) 于二零一零年三月三十一日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

| | 2010 | 2009 |
|---|---|---|
| 于一年内缴付 | $ 7,600 | $ 7,600 |

## 13 累计资金管理

申诉专员在管理资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的资金要求。

## 14 金融工具

风险管理由会计部根据申诉专员核准的政策执行。会计部与营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员就整体的风险管理订定书面准则，例如利率风险、金融工具的运用，以及额外流动资金的投资方式。

申诉专员的运作，并不涉及外汇风险、信贷风险及资金周转风险。申诉专员有短期定息银行存款，不受利率风险影响。此外，申诉专员亦没有其他重大计息资产及负债。因此，申诉专员的收入及营运现金流量大部分都不受市场利率变动的影响，须面对的现金流量及公允价值利率风险亦较低。

### *(a) 信贷风险*

政府于二零零八年十月十四日宣布，即时运用外汇基金为存放在香港特别行政区（「香港特区」）所有认可机构的所有客户存款提供偿还担保（「存款担保」），有效期至二零一零年年底。存款担保依照存款保障计划的原则运作，适用于所有香港特区的持牌银行及海外机构在香港特区设立的分行。申诉专员的银行结馀存放于上述认可机构，故受到上述存款担保计划的保障。

### *(b) 资金周转风险*

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

## 14 金融工具（续）

### (b) 资金周转风险（续）

下表详述申诉专员金融负债在结算当日之剩馀合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

| | 2010 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 帐面值 | 未贴现合约现金流总计 | 一年以下或即时到期 | 一年以上但两年以下 | 两年以上但五年以下 |
| 应付约满酬金 | $ 7,332,214 | $ (7,332,214) | $ (3,948,314) | $ (1,741,289) | $ (1,642,611) |
| 其他应付款项及应计费用 | 1,857,474 | (1,857,474) | (1,857,474) | - | - |
| | $ 9,189,688 | $ (9,189,688) | $ (5,805,788) | $ (1,741,289) | $ (1,642,611) |

| | 2009 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 帐面值 | 未贴现合约现金流总计 | 一年以下或即时到期 | 一年以上但两年以下 | 两年以上但五年以下 |
| 应付约满酬金 | $ 8,839,335 | $ (8,839,335) | $ (5,406,467) | $ (2,685,064) | $ (747,804) |
| 其他应付款项及应计费用 | 1,611,944 | (1,611,944) | (1,611,944) | - | - |
| | $ 10,451,279 | $ (10,451,279) | $ (7,018,411) | $ (2,685,064) | $ (747,804) |

### (c) 敏感度分析

估计假如利率整体上升／下跌100个基点，而其他变数均维持不变，则申诉专员的收入及累计资金于二零一零年三月三十一日便会增加／减少约2,807,000元（二零零九年：2,573,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率变动在结算当日已出现，并已计算在同日已存在的衍生与非衍生金融工具的利率风险内。100个基点的升跌是管理层评估该结算日至下年度结算日期间可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与二零零九年相同。

所有金融工具的数额与其于二零一零年及二零零九年三月三十一日的公允价值并无重大差异。

## 15 截至二零一零年三月三十一日止年度会计期间已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表公布日期止，香港会计师公会已颁布多项修订、新准则及诠释，惟于截至二零一零年三月三十一日止年度尚未生效，本财务报表亦没有采纳该等新准则。

申诉专员现正评估该等新准则及新诠释对首次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员认为，采纳该等新准则或需新增或修订披露内容，但不大可能对申诉专员的营运及财政状况构成重大影响。